

MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN

Manajemen mutu pendidikan merupakan ilmu dan seni untuk mengelola sumberdaya melalui sebuah kegiatan yang dikerjakan untuk memperoleh derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja baik yang dapat dilihat maupun yang tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan.

Lahirnya buku manajemen mutu terpadu pendidikan ini adalah salah satu upaya dan langkah yang dilakukan untuk meningkatkan dan memperbaiki sekaligus memaksimalkan daya saing organisasi pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan agar mutu pendidikan yang baik memiliki standar dalam pendidikan.

Buku ini disusun sebagai bahan bacaan bagi para praktisi pendidikan khususnya bidang manajemen pendidikan, dan juga bagi para mahasiswa manajemen pendidikan yang sedang menimba ilmu di perguruan tinggi. Semoga dengan hadirnya buku ini dapat memberikan manfaat positif dalam pengembangan ilmu manajemen pendidikan.

Buku yang berda ditangan pembaca ini mengulas pada kajian manajemen mutu pendidikan yang mencakup pada:

- Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu, Dan Manajemen Mutu Pendidikan
- Konsepsi Mutu, Mutu Sekolah, Mutu Lembaga Pendidikan
- Analisis Swot Dalam Lembaga Pendidikan
- Total Quality Service Dalam Pendidikan
- Analisis Lingkungan Internal
- Analisis Quality In Fact Dan Quality In Perception
- Analisis Kualitas Internal Dan Eksternal Pendidikan
- Perbaikan Mutu Berkelanjutan Dan Standar Mutu
- Budaya Pendidikan Dan Budaya Organisasi Serta Jaringan Komunikasi Dalam Pendidikan
- Jati Diri Lembaga, Citra Dan Jaminan Kualitas
- Kualitas Pendidikan Dan Keunggulan Kompetitif

MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN



MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN



Editor:

Prof. Dr. SYAFARUDDIN, M.Pd
Dr. MAKMUR SYUKRI, M.Pd



Cv. Pusdikra Mitra Jaya
Jln. Willem Iskandar No – 2K/22 Medan
Telp. (061) 8008-8209 (0813-6106-0465)
Email: cvpusdikramitrajaya@gmail.com



MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN

*Rini Wahyuni Siregar, Uswatun Hasanah Usnur,
Rizki Rahayu, Nanda Miranda, Maya Sari Dewi,
Salman Alfarisi, Mustika Adriana, Ridwan,
Muhammad Ramadhansyah, Zuhud Suriono, Anda
Kelana, Rahmad Rinaldi, M. Syahputra Batubara,
Zainal Arifin, Muslim, Aisyah Nabila, Fauzi Ridwan,
Askur Amin, Yusuf Tamiang, Rica Widiastuty,
Wahidah Raihan Nst, Zulaika, Irgi Anggi Vahlevi
Silaen, Mutiara Ritonga, Zulhamri*

Editor

**Prof. Dr. SYAFARUDDIN, M.Pd
Dr. MAKMUR SYUKRI, M.Pd**

MANAJEMEN MUTU TERPADU PENDIDIKAN

*Rini Wahyuni Siregar, Uswatun Hasanah Usnur,
Rizki Rahayu, Nanda Miranda, Maya Sari Dewi,
Salman Alfarisi, Mustika Adriana, Ridwan,
Muhammad Ramadhansyah, Zuhud Suriono, Anda
Kelana, Rahmad Rinaldi, M. Syahputra Batubara,
Zainal Arifin, Muslim, Aisyah Nabila, Fauzi Ridwan,
Askur Amin, Yusuf Tamiang, Rica Widiastuty,
Wahidah Raihan Nst, Zulaika, Irgi Anggi Vahlevi
Silaen, Mutiara Ritonga, Zulhamri*

Editor

Prof. Dr. SYAFARUDDIN, M.Pd
Dr. MAKMUR SYUKRI, M.Pd



CV. Puskira Mitra Jaya
Jln. Williem Iskandar Muda No – 2K/22 Medan
Tlpn. (061) 8008-8209 (0813-6106-0465)
Email: cv.pusdikramitrajaya@gmail.com

Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta
Sebagaimana Yang Diatur Dan Diubah Dari Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2002 Bahwa: Kutipan
Pasal 113

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak **Rp. 100.000.000 (Seratus Juta Rupiah)**.
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak **Rp. 500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah)**.
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak **Rp. 1.000.000.000,00 (Satu Miliar Rupiah)**.
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 4.000.000.000,00 (Empat Miliar Rupiah).

Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan

Cet. 1. – Medan CV. Puskidra Mitra Jaya, 2022

I. 202 hlm, 25 Cm.

Bibliografi. 175

Hak Cipta Pada, Penulis Dan Penerbit

Januari 2022

Karya

Rini Wahyuni Siregar, Uswatun Hasanah Usnur, Rizki Rahayu, Nanda Miranda, Maya Sari Dewi, Salman Alfari, Mustika Adriana, Ridwan, Muhammad Ramadhansyah, Zuhud Suriono, Anda Kelana, Rahmad Rinaldi, M. Syahputra Batubara, Zainal Arifin, Muslim, Aisyah Nabila, Fauzi Ridwan, Askur Amin, Yusuf Tamiang, Rica Widiastuty, Wahidah Raihan Nst, Zulaika, Irgi Anggi Vahlevi Silaen, Mutiara Ritonga, Zulhamri

Editor

Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd

Dr. Makmur Syukri, M.Pd

Diterbitkan Oleh:

CV. Puskidra Mitra Jaya

Jln. Willièm Iskandar Muda No – 2K/22 Medan

Tlpn. (061) 8008 - 8209 (0813-6106-0465)

Email: cv.puskidramitrajaya@gmail.com

Anggota IKAPI (Ikatan Penerbit Buku Indonesia)

IKAPI. No. 049/SUT/2020

Dicetak Oleh CV.Puskidra Mitra Jaya.

PMJ. NO. 06/ B.1/PMJ/ ISBN// 2022

Copyright © 2022 - CV. Puskidra Mitra Jaya



Cetakan Pertama Januari 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang – Undang. Dilarang Mengutip Sebagian Atau Seluruh Atau Seluruh Isi Buku Ini Dengan Cara Apapun, Termasuk Dengan Cara. Penggunaan Mesin Foto Copi, Tanpa Izin Sah Dari Penerbit.

ISBN: 978-623-6853-91-7

KATA PENGANTAR EDITOR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan semesta alam, dengan nikmat hidayah dan taufiq-Nya manusia dapat mengaktualisasikan diri sebagai khalifah di muka bumi ini dengan misi rahmat bagi sekalian alam. Shalawat dan salam selalu disampaikan kepada Rasulullah Muhammad SAW, makhluk agung dari segi akhlak, sifat, dan sikap yang ditampilkannya menjadi suri tauladan bagi umat manusia. Semoga dengan sholawat yang kita sampaikan kepada rasulullah, keluarga dan sahabatnya kita dapat menjadi umat yang selalu meneladani beliau dalam segala sipat, sikap dan tindakan kita mengarungi dinamika kehidupan ini dan tentunya mendapat syafa'at dari dunia ini hingga di akhirat kelak.

Quality is everybody business adalah selogan dalam industry bisnis dan usaha untuk dapat bertahan sekaligus untuk memperoleh dan meningkatkan mutu, hal ini tidak terlepas dari institusi pendidikan agar mampu bertahan dalam dunia persaingan yang sangat kompetitif serta mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Lahirnya buku manajemen mutu terpadu pendidikan ini adalah salah satu upaya dan langkah yang dilakukan untuk meningkatkan, memperbaiki sekaligus memaksimalkan daya saing organisasi pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan agar mutu pendidikan yang baik memiliki standar dalam pendidikan

Buku ini disusun sebagai bahan bacaan bagi para praktisi pendidikan khususnya bidang manajemen pendidikan, dan juga bagi para mahasiswa manajemen pendidikan yang sedang menimba ilmu di perguruan tinggi. semoga dengan hadirnya buku ini dapat memberikan manfaat positif dalam pengembangan ilmu manajemen pendidikan di Indonesia pada khususnya, dan secara global pada umumnya.

Terakhir, buku ini bukanlah sebuah karya yang sempurna. Masukan dan saran yang konstruktif dari setiap kalangan menjadi bagian penting yang ditunggu oleh penulis demi kesempurnaan buku ini pada tulisan berikutnya.

Medan, Desember 2021

Editor

DAFTAR ISI

Kata Pengantar Editor ___ i

Daftar Isi ___ iii

BAGIAN PERTAMA ___ 1

Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu, Dan Manajemen Mutu Pendidikan ___ 1

Atika Ahraini Nasution, M Khairul Nasri, Ravika Hadi

**Konsepsi Mutu, Mutu Sekolah, Mutu Lembaga Pendidikan
Azwardi, Samsir Damanik ___ 10**

Analisis SWOT Dalam Lembaga Pendidikan

Rini Wahyuni Siregar, Uswatun Hasanah Usnur ___ 23

BAGIAN KE DUA ___ 35

Total Quality Service Dalam Pendidikan

Rizki Rahayu, Nanda Miranda ___ 35

Analisis Lingkungan Internal

Maya Sari Dewi, Salman Alfarisi ___ 43

Analisis Quality In Fact Dan Quality In Perception

Mustika Adriana, Ridwan ___ 55

BAGIAN KE TIGA ___ 74

Analisis Kualitas Internal Dan Eksternal Pendidikan

Muhammad Ramadhansyah, Zuhud Suriono ___ 74

Perbaikan Mutu Berkelanjutan Dan Standar Mutu

Anda Kelana, Rahmad Rinaldi ___ 89

Budaya Pendidikan Dan Budaya Organisasi Serta Jaringan Komunikasi Dalam Pendidikan

M. Syahputra Batubara, Zainal Arifin ___ 102

BAGIAN KE EMPAT ___ 118

Jati Diri Lembaga, Citra Dan Jaminan Kualitas

Muslim, Aisyah Nabila ___ 118

Kualitas Pendidikan Dan Keunggulan Kompetitif

Fauzi Ridwan, Askur Amin, Yusuf Tamiang ___ 130

Modern Islamic Boarding School Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah Analisis Lingkungan Internal: Studi Kasus(Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Strategi Pencapaiannya)

Rica Widiastuty, Wahidah Raihan Nst, Zulaika ____151

Pengambilan Keputusan Dan Peningkatan Mutu Pendidikan Di SD IT al-Yasiriyah Bersaudara Kab. Deli Serdang

Irgi Anggi Vahlevi Silaen, Mutiara Ritonga, Zulhamri ____157

BAGIAN PERTAMA

KONSEPSI MANAJEMEN, MANAJEMEN MUTU, DAN MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN

Atika Ahraini Nasution, M Khairul Nasri, Ravika Hadi

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sarana yang sangat strategis dalam melestarikan sistem nilai yang berkembang dalam kehidupan (Mundiri, 2012). Pekerja intelektual menjadi alat utama dalam meningkatkan produktivitas, dan pengetahuan menjadi sumber utama. Mengakses ke persatuan Eropa untuk sistem pendidikan Indonesia berarti tantangan baru yaitu perolehan Mutu, pengelolaan, mobilitas, dan respons yang lebih baik terhadap persyaratan dan perubahan.

Manajemen juga merupakan proses, terdiri atas kegiatan-kegiatan dalam upaya mencapai tujuan secara efisien. Pengelolaan di sekolah mendorong terwujudnya fleksibilitas atau keluwesan-keluwesan kepada sekolah, dan mendorong partisipasi secara langsung warga sekolah (guru, siswa, kepala sekolah, karyawan) dan masyarakat (orang tua siswa, tokoh masyarakat, ilmuwan, pengusaha dan sebagainya), untuk meningkatkan mutu sekolah berdasarkan kebijakan pendidikan nasional serta peraturan perundangundangan yang berlaku. Mewujudkan mutu pendidikan dan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah dan membutuhkan tahapan dan proses yang berkelanjutan. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila mampu memberi layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan guru, karyawan, peserta didik, dan pihak-pihak lain yang terkait, seperti orang tua, penyandang dana, pemerintah atau dunia kerja sebagai pengguna lulusan. Untuk memberikan jaminan terhadap mutu, lembaga pendidikan harus melakukan pengelolaan lembaga yang berorientasi pada mutu. Mutu pendidikan perlu dikelola dengan tertib dan kontinyu agar membawa hasil yang memuaskan. Maka diperlukan manajemen mutu pendidikan.

KAJIAN TEORITIK

A. Konsepsi Manajemen

Dalam seluruh aspek kehidupan sangatlah diperlukan manajemen, dan sampai kapanpun manajemen tak akan terlepas dari kehidupan kita. Sebuah organisasi, perusahaan maupun instansi dan lembaga lainnya membutuhkan manajemen untuk pencapaian tujuan yang diharapkan dan pastinya direncanakan. Berbicara tentang manajemen, perlu kiranya kita mengetahui terlebih dahulu “Apa sih pengertian dari manajemen itu?” Asal muasal kata Manajemen di ambil dari kata *To Manage* yang memiliki arti mengatur. Secara global Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni untuk mengelola sumberdaya melalui sebuah kegiatan yang dikerjakan sekelompok orang atau individual agar nantinya dapat mencapai tujuan yang diinginkan organisasi atau instansi itu sendiri.

Ada 4 hal utama yang dapat di ambil dari pengertian Manajemen, yakni:

1. Suatu seni dan ilmu

Manajemen dikatakan sebagai Ilmu karena secara prinsip atau konsep manajemen bisa dipelajari. Seni yang ada pada manajemen merupakan suatu keunikan pada setiap manajer dalam mengatur sumberdaya melalui kepemimpinannya pada sebuah organisasi.

2. Mengelola sumber daya

Untuk menghasilkan Output yang berbobot, maka sumberdaya harus dikelola dengan cara-cara jitu dan untuk dapat menunjang hasil yang berbobot itu pula diperlukan sumberdaya yang mumpuni dalam bidang manajemen. Proses dalam mengelola manajemen ini dapat ditemukan pada unsur-unsur manajemen.

3. Pencapaian suatu tujuan

Tak dapat dipungkiri jika suatu instansi dan atau lembaga pasti memiliki tujuan, akan dibawa kemana dan dijadikan apa suatu lembaga tersebut pastinya sudah ada rancangan dan angan-angan tersendiri bagi sumberdaya yang ada didalamnya, terlebih pimpinan yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap lembaga yang dipimpinya.

4. Kegiatan yang dikerjakan kelompok

Suatu kegiatan manajemen akan berhasil jika dilakukan secara bersama, karena manajemen akan timpang jika hanya berjalan serorang diri. Maka dari itu manajemen mau tidak mau harus melibatkan orang lain, dengan begitu akan timbul koordinasi antara pelaku manajemen. Nah, dengan adanya kegiatan berkelompok ini akan terjadi pembagian tugas atau job description pada para pelaku tersebut menjadi beberapa divisi.¹

B. Pengertian Mutu

Mutu merupakan kebutuhan utama setiap orang, setiap institusi bahkan setiap Negara, Sehingga muncul slogan *Quality is everybody business*, dimana usaha untuk memperoleh dan meningkatkan mutu merupakan agenda utama setiap orang. Mutu menjadi salah satu tantangan bagi institusi bisnis maupun pendidikan karena mereka dihadapkan pada persoalan bagaimana mengelola sebuah mutu dalam menghadapi persaingan global.

Mutu pertama kali muncul dalam dunia industri, namun dewasa ini mutu juga menjadi kebutuhan dalam dunia pendidikan. Dalam dunia industri, mutu adalah nilai jual yang menjadi prioritas utama dan menjadi faktor pembeda yang dibutuhkan oleh konsumen, sedangkan dalam dunia pendidikan dapat diartikan sebagai derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja baik yang dapat dilihat maupun yang tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan.

Hal ini ditujukan agar institusi pendidikan mampu bertahan dalam dunia persaingan yang sangat kompetitif serta mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Terdapat banyak pengertian tentang mutu atau kualitas. Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, mutu adalah suatu nilai atau keadaan. Sementara pengertian lain tentang mutu dikemukakan oleh para ahli dilihat dari sudut pandang yang berbeda, sebagai berikut:

1. Crosby mendefinisikan mutu kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai yang diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar

¹Abdul Hadi, "Konsepsi Manajemen Mutu dalam Pendidikan", Jurnal Idaarah, Vol. II, No. 2, Desember 2018

kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produksi jadi².

2. Menurut Garvin sebagaimana dikutip oleh M.N. Nasution³ kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan organisasi agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.
3. Menurut ISO 9000:2000, mutu adalah derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan. Karakteristik disini berarti hal-hal yang dimiliki produk, antara lain :
 - a. Karakteristik fisik (elektrikal, mekanikal, biological) seperti handphone, mobil, rumah, dll,
 - b. Karakteristik perilaku (kejujuran, kesopanan). Ini biasanya produk yang berupa jasa seperti di rumah sakit atau asuransi perbankan,
 - c. Karakteristik sensori (bau, rasa) seperti minuman dan makanan.

Setelah memahami definisi mutu, maka harus diketahui pula apa saja yang termasuk dalam dimensi mutu. Garvin mendefinisikan delapan dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk, yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja atau performa (*performance*).
2. *Features*, ciri-ciri atau keistimewaan dan karakteristik pelengkap.
3. Keandalan (*reability*).
4. Konformitas (*conformance*).
5. Daya tahan (*durability*).
6. Kemampuan pelayanan (*service ability*).
7. Estetika (*aesthetic*).

² Philip B. Crosby, *Quality is Free*, (New York: Mc.Graw Hill Book, Inc, 1979), 58.
Lihat: M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*,

³ M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000),

8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)³

Adapun indikator atau kriteria yang dapat dijadikan tolok ukur mutu pendidikan yaitu hasil akhir pendidikan, hasil langsung pendidikan (hasil langsung inilah yang dipakai sebagai titik tolok pengukuran mutu pendidikan suatu lembaga pendidikan, misal tes tertulis, daftar cek, anekdot, skala rating, dan skala sikap), proses pendidikan, instrumen *input* (alat berinteraksi dengan *raw input*, yakni siswa), serta *raw input* dan lingkungan.⁴

Siapa yang seharusnya memutuskan apakah sebuah sekolah berhasil memberikan sebuah layanan yang memiliki mutu? Pelanggan adalah wasit terhadap mutu dan institusi sendiri tidak akan mampu bertahan tanpa mereka. Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini disebut juga dengan istilah mutu sebagai persepsi (*quality in perception*). Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang seringkali diabaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.⁵

Standar-standar mutu yaitu:

1. Standar Produk dan Jasa
 - a. Kesesuaian dengan spesifikasi.
 - b. Kesesuaian dengan tujuan dan manfaat.
 - c. Tanpa cacat (*zero effects*).
 - d. Selalu baik sejak awal.
2. Standar Pelanggan
 - a. Kepuasan pelanggan.
 - b. Memenuhi kebutuhan pelanggan.
 - c. Menyenangkan pelanggan⁶

⁴ Nur Hasan, *Konvensi Nasional Pendidikan Indonesia, Kurikulum untuk Abad 21; Indikator Cara Pengukuran dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan*, (Jakarta: Sindo, 1994), hlm. 390.

⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011), hlm. 56.

⁶ *ibid*

C. Manajemen Mutu Pendidikan

Mutu harus secara sadar dikelola untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Dari klaim sebelumnya kami menyimpulkan bahwa manajemen mutu adalah "bagian integral dari manajemen, yang berperan untuk mencapai sasaran mutu, yang tercermin tidak hanya dalam memberikan tetapi juga dalam meningkatkan mutu. Hal ini dicapai dengan mengelola kegiatan yang berasal dari mutu yang mapan. Kebijakan dan rencana, dan dilakukan dalam sistem mutu, menggunakan, antara lain, rencana pemantauan mutu yang tepat. Total Quality Management (TQM) atau manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang dikembangkan di berbagai negara dalam menghadapi dunia yang cepat berubah dan penuh ketidakpastian dalam rangka menciptakan efektivitas dan kepuasan (satisfaction) (Mundiri, 2016).

Manajemen yang efisien dari suatu organisasi dicapai dengan menggunakan model yang berbeda. Salah satunya adalah sistem manajemen mutu. Dengan manajemen mutu sistem kami memahami "struktur, prosedur, proses dan sumber daya yang diperlukan lainnya yang diperlukan untuk penerapan manajemen mutu. Sebuah sistem mutu tidak dapat dipisahkan dari norma-norma dan standar internasional (standar) mutu. Standar adalah formalisasi prinsip-prinsip dasar mutu manajemen. Semakin banyak entitas (tidak hanya bisnis terkait) berusaha untuk menyesuaikan sistem Mutunya sendiri dengan persyaratan, terutama, dari standar ISO 9000. Untuk diakreditasi ISO 9001 (dari tahun 2000), auditor independen harus menyatakan bahwa organisasi memenuhi persyaratan berikut dari standar: sistem manajemen mutu, pencatatan, komitmen manajemen terhadap mutu, manajemen sumber daya, produksi, dan pengukuran, analisis dan perbaikan.

Organisasi pendidikan tinggi mana pun yang ingin diakreditasi oleh sertifikat, harus melalui beberapa tahap: pengembangan sistem mutu yang mengimplementasikan persyaratan ISO 9000: 2000; pemilihan lembaga sertifikasi yang terakreditasi; pra-audit sistem mutu oleh lembaga sertifikasi; audit akhir dari sistem mutu setelah sertifikat diterbitkan; serangkaian audit yang lebih kecil setidaknya sekali setahun (Priyono, Bina, & Priyono, 2016).

Menurut beberapa pengalaman dari Uni Eropa, seluruh proses memperoleh sertifikat berlangsung antara 12 dan 18 bulan. Sertifikat

ini berlaku untuk jangka waktu tiga tahun. Jaringan Eropa untuk Jaminan Mutu di Pendidikan Tinggi (ENQA) didirikan pada tahun 2000 dengan tujuan untuk membentuk lembaga untuk jaminan mutu dalam pendidikan tinggi. Pada tahun 2004, Jaringan mengubah namanya menjadi Asosiasi Eropa untuk Jaminan Mutu di Pendidikan Tinggi (Syafaruddin, Candra Wijaya, Ahmad Syukri Sitorus, 2015). Tujuan utamanya adalah untuk mempromosikan kerja sama Eropa di bidang evaluasi dan jaminan Mutu di antara semua peserta yang terlibat dalam proses jaminan Mutu.

Agen ini didirikan di banyak negara, dan tujuan mereka diwujudkan melalui fungsi-fungsi berikut:

1. Jaminan Mutu dan peningkatan dalam pengertian tradisional. Untuk tujuan ini, lembaga harus mendorong institusi pendidikan tinggi untuk meningkatkan mutu pendidikan, terutama dengan mengevaluasinya. Proses evaluasi dibagi menjadi empat langkah, yang utama adalah penilaian diri (disediakan oleh lembaga pendidikan tinggi) dan penilaian eksternal (oleh para ahli independen). Peran lembaga adalah untuk memulai dan mengkoordinasikan proses evaluasi.
2. Melayani sebagai pusat di mana semua informasi yang tersedia mengenai implementasi dan jaminan sistem mutu dapat ditemukan.⁷

Strategi yang dalam perkembangan dalam penggunaan Manajemen Mutu Terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan para pelanggan. Oleh karena itu dalam memposisikan dirinya sebagai industri jasa, maka sebuah lembaga pendidikan harus memenuhi standar mutu. Konsep mutu dalam TQM ini harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya (*Quality In Fact*) dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan (*Quality In Perfection*) menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa.⁸

⁷Abdul Hadi, "Konsepsi Manajemen Mutu dalam Pendidikan

⁸ Edward Salis, *Total Quality Manajemen*, Alih bahasa, Ahmad Ali Riyadi, Fahrurrazi, Yogyakarta, Ircisod, Hlm.7

Manajemen Mutu Terpadu dalam pendidikan mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan, input, proses, output, jasa, manusia, serta lingkungan yang memiliki prinsip-prinsip utama yaitu tetap fokus pada peserta didik, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim. Perbaikan sistem secara berkesinambungan, pelatihan dan pengembangana, kebebasan yang terkendali serta adanya satu kesatuan tujuan yang dilakukan dalam proses yang sistematis melalui pola PDCA yang terdiri dari langkah perencanaan, melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.⁹

Sedangkan Mutu pendidikan yang baik memiliki standar. Oleh karena itu, secara nasional diberlakukanlah standar-standar mutu pendidikan, yang disebut Standar Nasional Pendidikan (SNP). Dalam pasal 2 ayat 1 PP No. 19 tahun 2005 dinyatakan bahwa ruang lingkup SNP meliputi: (1) standar isi; (2) standar proses; (3) standar kompetensi lulusan; (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan; (5) standar sarana dan prasarana; (6) standar pengelolaan sekolah; (7) standar pembiayaan, dan (8) standar penilaian pendidikan.¹⁰

Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 2005 Pasal 1 Ayat (6) mengemukakan bahwa standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.¹¹

Ruang lingkup standar proses untuk satuan pendidikan dasar dan menengah menurut Permendiknas RI No. 41 Tahun 2007 mencakup perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran. Standar proses telah menempatkan guru pada posisi yang strategis dalam proses mengajar siswa, karena mengajar memerlukan tanggung jawab moral yang cukup berat. Keberhasilan pendidikan bergantung pada pertanggungjawaban guru dalam melaksanakan tugas mengajarnya.

⁹ Husaini Usman, *Op Cit*, Hlm 573

¹⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 32 Trntang Standar Nasional Pendidikan dan Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2013, Jakarta, Tamita Utama, Hlm. 6

¹¹ *Ibid*, Hlm. 2

KESIMPULAN

Berdasarkan makalah ini dapat di simpulkan bahwa manajemen yaitu Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni untuk mengelola sumberdaya melalui sebuah kegiatan yang dikerjakan sekelompok orang atau individual agar nantinya dapat mencapai tujuan yang diinginkan organisasi atau instansi itu sendiri. Dan mutu adalah mutu adalah derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan.dan sedangkan Manajemen mutu pendidikan yaitu ilmu dan seni untuk mengelola sumberdaya melalui sebuah kegiatan yang dikerjakan untuk memperoleh derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja baik yang dapat dilihat maupun yang tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hadi, "Konsepsi Manajemen Mutu dalam Pendidikan", Jurnal Idaarah, Vol. li, No. 2, Desember 2018
- Philip B. Crosby, *Quality is Free*, (New York: Mc.Graw Hill Book, Inc, 1979), 58. Lihat: M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajement)*,
- Nur Hasan, *Konvensi Nasional Pendidikan Indonesia, Kurikulum untuk Abad 21; Indikator Cara Pengukuran dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan*, (Jakarta: Sindo, 1994).
- Edward Sailis, *Total Quality Management in Education*, penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011)
- Abdul Hadi, "Konsepsi Manajemen Mutu dalam Pendidikan

KONSEPSI MUTU, MUTU SEKOLAH, MUTU LEMBAGA PENDIDIKAN

Azwardi, Samsir Damanik

PENDAHULUAN

Memasuki era *globalisasi* berbagai upaya peningkatan mutu tengah dilakukan oleh *Manager* dalam bidang pendidikan. Masalah manajemen mutu dalam pendidikan masih tergolong baru dibandingkan dengan manajemen mutu dalam bidang ekonomi industri. Edwar Sallis mengatakan bahwa gerakan untuk menerapkan manajemen mutu dalam bidang pendidikan dimulai sejak tahun 1980-an di Amerika Serikat terbatas hanya dalam *colleges* dan pada tahun 1990-an beberapa sekolah formal Amerika Serikat mulai menyadari pentingnya manajemen mutu. Pasca tahun 1990-an gerakan manajemen mutu mulai bergerak ke Eropa untuk mengkaji kesenjangan antara kebutuhan industri dengan hasil-hasil pengajaran di sekolah-sekolah.¹

Globalisasi menjadikan manajemen mutu sebagai kebutuhan dalam mengelola lembaga-lembaga pendidikan hingga era persaingan jaminan mutu. Masyarakat, pemerintah, dan pengguna jasa pendidikan sangat membutuhkan lembaga pendidikan yang bermutu. Hal ini disebabkan karena didalam dunia pendidikan, mutu menjadi hal yang menentukan tercapai atau tidaknya tujuan pendidikan.

Istilah mutu tidak akan terlepas dari manajemen mutu yang membahas setiap area dari manajemen operasi seperti perencanaan, pengorganisasian, dan juga pengawasan. Manajemen mutu pada masa ini menjadi sangat penting dalam dunia pendidikan terutama dalam penilaian baik atau tidaknya sebuah instansi pendidikan yang ada.

Lantas, apa itu mutu? Bagaimana sebuah lembaga pendidikan dapat dikatakan bermutu? Dan Bagaimana konsepsi mutu yang sesungguhnya? Maka melalui makalah ini penulis mencoba memaparkan Konsepsi Mutu, Mutu Sekolah, Mutu Lembaga Pendidikan yang sesungguhnya.

¹Deden Maqbullah, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Model Pengembang Teori dan Aplikasi Sistem Penjaminan Mutu* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 1-2

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Mutu

Dalam kamus besar bahasa Indonesia mutu merupakan (ukuran) baik buruk suatu benda; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya.); kualitas.² Secara terminologi istilah mutu memiliki pengertian yang cukup beragam, mengandung banyak tafsir dan pertentangan. Hal ini disebabkan karena tidak ada ukuran yang baku tentang mutu itu sendiri. Sehingga sulit kiranya untuk mendapatkan sebuah jawaban yang sama, apakah sesuatu itu bermutu atau tidak.

Meski demikian terdapat beberapa kriteria umum yang telah disepakati bahwa sesuatu itu di katakan bermutu, pasti ketika bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Secara esensial istilah mutu menunjukkan kepada sesuatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang dan atau kinerjanya.

Beberapa ahli mendefinisikan mutu sebagai berikut:

- 1) Crosby mendefinisikan mutu kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai yang diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produksi jadi.
- 2) Elliot menyebutkan mutu adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda tergantung pada waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuan³
- 3) Menurut Joseph Juran, seperti yang dikutip oleh M. N. Nasution menyatakan bahwa kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau Kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi⁴
- 4) Menurut W. Edward Deming, mutu harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa depan⁵

² Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 768

³ Baharun, Hasan & Zamroni. *Manajemen Mutu Pendidikan Ikhtiar dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah melalui Pendekatan Balanced Scorecard*, Cet. I (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2017), h. 63

⁴ M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 15. Lihat juga dalam Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), h. 7

⁵ Eka Prihatin, *Teori Adminitrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 127

- 5) Kemudian mutu pendidikan menurut Permendiknas No 63 tahun 2009 adalah tingkat kecerdasan kehidupan bangsa yang dapat diraih dari penerapan Sistem Pendidikan Nasional.⁶

Meskipun tidak ada definisi mengenai mutu yang diterima secara universal, dari beberapa teori yang telah dipaparkan di atas memiliki beberapa persamaan. Dengan kata lain dalam mendefinisikan mutu diperlukan pandangan yang komprehensif. Dalam hal ini ada beberapa elemen yang bisa membuat sesuatu dikatakan berkualitas. Pertama, mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, mutu merupakan kondisi yang selalu berubah, artinya apa yang dianggap bermutu saat ini mungkin dianggap kurang bermutu pada saat yang lain. Keempat, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁷

Jadi mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademis dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.

B. Dimensi Mutu

Mutu memiliki lima dimensi, yaitu: 1). Rancangan (*design*), sebagai spesifikasi produk; 2). Kesesuaian (*conformance*), yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyempian produk aktual; 3). Ketersediaan (*availability*), mencakup aspek kedapat dipercaya serta ketahanan, dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan; 4). Keamanan (*safety*), aman tidak membahayakan konsumen; dan 5). Guna praksis (*field use*), kegunaan praksis yang dapat dimanfaatkan penggunaannya oleh konsumen.⁸

⁶ Dedi Mulyanasa, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h. 129.

⁷ Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011), h. 123.

⁸ Uhar Suharsaputra., *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT. Rafika Aditama, 2010), h. 227

Sedang disisi lain Tjiptono⁹ menjelaskan 8 dimensi mutu yakni:

- 1) Reliabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).
- 2) Responsivitas atau daya tangkap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.
- 3) Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 4) Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemu (*approachability*) dan kemudahan kontak.
- 5) Kesopanan (*Coustesy*), meliputi sikap santunm respek, atensi dan keramahan para karyawan.
- 6) Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 8) Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individu, dan mengenal pelanggan.
- 9) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi organisasi, seperti kartui bisnis, kop surat dan lain – lain.

Adapun indikator atau kriteria yang dapat dijadikan tolok ukur mutu pendidikan yaitu hasil akhir pendidikan, hasil langsung pendidikan (hasil langsung inilah yang dipakai sebagai titik tolok pengukuran mutu pendidikan suatu lembaga pendidikan, misal tes tertulis, daftar cek, anekdot, skala rating, dan skala sikap), proses pendidikan, instrumen input (alat berinteraksi dengan raw input, yakni siswa), serta raw input dan lingkungan.¹⁰

Siapa yang seharusnya memutuskan apakah sebuah sekolah berhasil memberikan sebuah layanan yang memiliki mutu? Pelanggan

⁹ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h. 196-197.

¹⁰ Nur Hasan, *Konvensi Nasional Pendidikan Indonesia, Kurikulum untuk Abad 21; Indikator Cara Pengukuran dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan*, (Jakarta: Sindo, 1994), hlm. 390.

adalah wasit terhadap mutu dan institusi sendiri tidak akan mampu bertahan tanpa mereka. Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini disebut juga dengan istilah mutu sebagai persepsi (*quality in perception*). Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang seringkali diabaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.¹¹

C. Standar – Standar Mutu

1. Standar Produk dan Jasa
 - a. Kesesuaian dengan spesifikasi.
 - b. Kesesuaian dengan tujuan dan manfaat.
 - c. Tanpa cacat (*zero effects*).
 - d. Selalu baik sejak awal.
2. Standar Pelanggan
 - a. Kepuasan pelanggan.
 - b. Memenuhi kebutuhan pelanggan.
 - c. Menyenangkan pelanggan.¹²

D. Mutu Pada Lembaga Pendidikan/Sekolah

Pemerintah republik indonesia memiliki sebuah konsepsi mutu yang harus dipenuhi dalam lembaga pendidikan yang berada di wilayah kesatuan republik indonesia dan disebut dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP). Standar Nasional Pendidikan berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu.

¹¹ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011), hlm. 56.

¹² Edward Sallis, *Total Quality Management in Education...*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011), h. 57.

Standar Nasional Pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat. Standar Nasional Pendidikan disempurnakan secara terencana, terarah, dan berkelanjutan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global.

Dalam implementasinya Standar Nasional Pendidikan terdiri dari:

1. Standar Kompetensi Lulusan

Standar Kompetensi Lulusan Pendidikan Dasar dan Menengah digunakan sebagai acuan utama pengembangan standar isi, standar proses, standar penilaian pendidikan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, dan standar pembiayaan. Standar kompetensi lulusan merupakan kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan peserta didik yang harus dipenuhinya atau dicapainya dari suatu satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah. Standar Kompetensi Lulusan meliputi:

- a) Kompetensi Lulusan SD/MI/SDLB/Paket A
- b) Kompetensi Lulusan SMP/MTs/SMPLB/Paket B
- c) Kompetensi Lulusan SMA/MA/SMK/MAK/SMALB/ Paket C

2. Standar Isi

Standar Isi mencakup lingkup materi minimal dan tingkat kompetensi minimal untuk mencapai kompetensi lulusan minimal pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar isi memuat kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan, dan kalender pendidikan. Standar Isi Kesetaraan untuk pendidikan program paket.

3. Standar Proses Pendidikan

Proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis

peserta didik. Selain itu, dalam proses pembelajaran pendidik memberikan keteladanan. Setiap satuan pendidikan melakukan perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.

4. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Kualifikasi akademik yang dimaksudkan adalah tingkat pendidikan minimal yang harus dipenuhi oleh seorang pendidik yang dibuktikan dengan ijazah dan/atau sertifikat keahlian yang relevan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan anak usia dini meliputi:

- a) Kompetensi pedagogik;
- b) Kompetensi kepribadian;
- c) Kompetensi profesional; dan
- d) Kompetensi sosial.

5. Standar Sarana dan Prasarana

Setiap satuan pendidikan diwajibkan memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang berkesinambungan.

6. Standar Pengelolaan

Standar Pengelolaan terdiri atas:

- a) Standar pengelolaan oleh satuan pendidikan.
- b) Standar pengelolaan oleh Pemerintah Daerah.
- c) Standar pengelolaan oleh Pemerintah.

7. Standar Pembiayaan Pendidikan

Pembiayaan pendidikan terdiri atas:

- a) Biaya investasi satuan pendidikan meliputi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumberdaya manusia, dan modal kerja tetap.

- b) Biaya personal sebagaimana dimaksud pada di atas meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan.
- c) Biaya operasi satuan pendidikan meliputi: Gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji, Bahan atau peralatan pendidikan habis pakai, dan Biaya operasi pendidikan tak langsung berupa daya, air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan lain sebagainya.

8. Standar Penilaian Pendidikan¹³

Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan dasar terdiri atas: Penilaian hasil belajar oleh pendidik, Penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan, dan Penilaian hasil belajar oleh Pemerintah. Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi terdiri atas: Penilaian hasil belajar oleh pendidik, dan Penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan tinggi. Penilaian pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi diatur oleh masing-masing perguruan tinggi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan dalam skala internasional dikenal dengan *Total Quality Management (TQM) In Education*. Edwards Sallis mengatakan bahwa TQM dalam pendidikan adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan, saat ini dan untuk masa yang akan datang.¹⁴

Menurut Hadari Nawawi, TQM adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas agar produknya sesuai dengan standar kualitas agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*)

¹³ Direktorat Madrasah Dan Pendidikan Agama Islam Pada Sekolah Umum. 2005. *standar nasional pendidikan; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005*. Direktorat Madrasah Dan Pendidikan Agama Islam Pada Sekolah Umum, Jakarta. h.2

¹⁴ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu*, hlm. 73.

dan pembangunan masyarakat (*community development*).¹⁵ Sedangkan menurut Sugeng Pinando manajemen mutu terpadu merupakan aktivitas yang berusaha untuk mengoptimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.¹⁶

TQM merupakan konsep yang berupaya melaksanakan system manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan keseriusan dan perubahan besar terhadap budaya dan sistem nilai suatu organisasi pendidikan di madrasah. Ada empat prinsip dalam TQM yaitu (1) Kepuasan pelanggan, (2) Respek terhadap setiap orang, (3) Manajemen berdasarkan fakta, (4) Perbaikan berkesinambungan.¹⁷

Dan dalam implementasinya TQM memerlukan sumber pendukung seperti:

1. Komitmen pucuk pimpinan (kepala sekolah) terhadap kualitas.
2. Sistem informasi manajemen.
3. Sumber daya manusia yang potensial
4. Keterlibatan semua fungsi
5. Filsafat perbaikan kualitas secara berkesinambungan.¹⁸

Jeroma S. Arcaro membuat model visual dari sekolah yang menerapkan mutu total. Sekolah yang menerapkan mutu total ditopang oleh lima pilar, yaitu berfokus pada pengguna, keterlibatan secara total semua anggota, melakukan pengukuran, komitmen pada perubahan, serta penyempurnaan secara terus-menerus. Pilar-pilar tersebut dibangun di atas keyakinan dan nilai-nilai yang menjadi pegangan pendidikan.¹⁹

Bagi organisasi pendidikan adaptasi manajemen mutu terpadu dapat dikatakan sukses jika menunjukkan gejala-gejala sebagai berikut:

1. Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus-menerus.

¹⁵ Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah ...*, hlm. 135.

¹⁶ Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 102

¹⁷ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2004), Cet. Ke3, h.26

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 141.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 13.

2. Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan komplain masyarakat yang dilayani semakin berkurang.
3. Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat.
4. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali, dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebabnya.
5. Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah.
6. Peningkatan keterampilan dan keahlian bekerja terus dilaksanakan, sehingga metode atau cara bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai cara bekerja yang paling efektif, efisien dan produktif. Karenanya, kualitas produk dan pelayanan terus meningkat.²⁰

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Konsepsi Mutu:
 - a. Mutu merupakan suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang dan atau kinerjanya
 - b. Dalam Implementasinya Sesuatu dapat dikatakan bermutu apabila memenuhi: Pertama, mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, mutu merupakan kondisi yang selalu berubah, artinya apa yang dianggap bermutu saat ini mungkin dianggap kurang bermutu pada saat yang lain. Keempat, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
 - c. Mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademis dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.
 - d. Mutu memiliki lima dimensi, yaitu: 1). Rancangan (design), sebagai spesifikasi produk; 2). Kesesuaian (conformance), yakni

²⁰ Umiarso Dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah ...*, hlm. 138-139.

kesesuaian antara maksud desain dengan penyampian produk aktual; 3). Ketersediaan (*availability*), mencakup aspek ke dapat dipercaya serta ketahanan, dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan; 4). Keamanan (*safety*), aman tidak membahayakan konsumen; dan 5). Guna praktis (*field use*), kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan penggunaannya oleh konsumen.

e. Standar – Standar Mutu

1) Standar Produk dan Jasa

- a. Kesesuaian dengan spesifikasi.
- b. Kesesuaian dengan tujuan dan manfaat.
- c. Tanpa cacat (*zero effects*).
- d. Selalu baik sejak awal.

2) Standar Pelanggan

- a. Kepuasan pelanggan.
- b. Memenuhi kebutuhan pelanggan.
- c. Menyenangkan pelanggan

2. Mutu Pada Lembaga Pendidikan/Sekolah

Sebuah lembaga pendidikan dapat dikatakan bermutu apabila memenuhi konsep mutu seperti:

Konsep mutu di Indonesia:

Standar Nasional Pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat. Standar Nasional Pendidikan disempurnakan secara terencana, terarah, dan berkelanjutan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global.

Standar Nasional pendidikan terdiri dari:

- 1) Standar Kompetensi Lulusan
- 2) Standar Isi
- 3) Standar Proses Pendidikan
- 4) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- 5) Standar Sarana dan Prasarana
- 6) Standar Pengelolaan
- 7) Standar Pembiayaan Pendidikan
- 8) Standar Penilaian Pendidikan

Konsep mutu skala internasional dikenal dengan dikenal dengan *Total Quality Management (TQM) In Education*. TQM dalam pendidikan adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan, saat ini dan untuk masa yang akan datang.

Empat prinsip dalam TQM yaitu (1) Kepuasan pelanggan, (2) Respek terhadap setiap orang, (3) Manajemen berdasarkan fakta, (4) Perbaikan berkesinambungan.

Dalam implementasi TQM sebuah lembaga pendidikan dapat dikatakan sukses jika menunjukkan gejala-gejala sebagai berikut:

1. Tingkat konsistensi produk dalam memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM terus-menerus.
2. Kekeliruan dalam bekerja yang berdampak menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan masyarakat yang dilayani semakin berkurang.
3. Disiplin waktu dan disiplin kerja semakin meningkat.
4. Inventarisasi aset organisasi semakin sempurna, terkendali, dan tidak berkurang atau hilang tanpa diketahui sebabnya.
5. Pemborosan dana dan waktu dalam bekerja dapat dicegah.
6. Peningkatan keterampilan dan keahlian bekerja terus dilaksanakan, sehingga metode atau cara bekerja selalu mampu mengadaptasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai cara bekerja yang paling efektif, efisien dan produktif. Karenanya, kualitas produk dan pelayanan terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Deden Maqbullah. 2011. *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Model Pengembang Teori dan Aplikasi Sistem Penjaminan Mutu*. Jakarta: Rajawali Pers
- Depdiknas. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi* Jakarta: Balai Pustaka

- Baharun, Hasan & Zamroni. 2017. *MANAJEMEN MUTU Pendidikan Ikhtiar dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah melalui Pendekatan Balanced Scorecard*, Cet. I. Tulungagung: Akademia Pustaka
- Eka Prihatin. 2014. *Teori Adminitrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Dedi Mulyanasa. 2012. *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Umiarso dan Imam Gojali. 2011. *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD
- Uhar Suharsaputra. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Rafika Aditama
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Nur Hasan. 1994. *Konvensi Nasional Pendidikan Indonesia, Kurikulum untuk Abad 21; Indikator Cara Pengukuran dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan*. Jakarta: Sindo
- Edward Sailis. 2011. *Total Quality Management in Education*, penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: IRCiSoD
- Direktorat Madrasah Dan Pendidikan Agama Islam Pada Sekolah Umum. 2005. *Standar Nasional Pendidikan; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005*. Direktorat Madrasah Dan Pendidikan Agama Islam Pada Sekolah Umum, Jakarta
- Sudiyono. 2004. *Manajemen Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Rineka Cipta
- M.N. Nasution. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Cet. Ke3. Bogor : Ghalia Indonesia

ANALISIS SWOT DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN

Rini Wahyuni Siregar, Uswatun Hasanah

PENDAHULUAN

Permasalahan yang dihadapi pemerintah di bidang pendidikan yaitu untuk mengantisipasi era globalisasi. Pendidikan dituntut dapat mempersiapkan sumberdaya manusia yang kompeten agar mampu bersaing di dunia global. Untuk memenuhi hal tersebut diperlukan lulusan yang unggul (kompetitif) sehingga dapat eksis di dunia global. Agar lulusan pendidikan nasional memiliki kompetitif tidak bisa terlepas dari kualitas manajemen pendidikan, baik dalam hal efektivitas dan efisiensi proses kearah peningkatan mutu pendidikan.

Peningkatan mutu pendidikan di sekolah dapat dilihat melalui suatu proses manajemen lembaga pendidikan. Strategi yang dilakukan untuk berjalanya suatu proses pendidikan di sekolah ini salah satunya menggunakan strategi analisis SWOT. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor faktor sistematis untuk merumuskan strategi sebuah organisasi baik perusahaan bisnis maupun organisasi sosial. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strength*), dan Peluang (*opportunities*), Namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknessess*) dan ancaman (*threats*).

Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan visi, misi, tujuan, dan kebijakan program program sebuah organisasi. Dengan demikian perencana strategis (*Strategic planner*) harus menganalisis faktor faktor strategis organisasi (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini. Penggunaan analisis SWOT ini diharapkan dapat melihat seberapa besar pengaruhnya terhadap peningkatan mutu pendidikan di sekolah yang akan diteliti. Peningkatan mutu ini dapat dilihat dari input, proses, dan output yang ada di sekolah tersebut.

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Analisis SWOT

Analisis adalah kata benda yang berarti proses pencarian jalan keluar yang berangkat penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya; penyelidikan kimia dengan menguraikan sesuatu untuk mengetahui zat-zat yang menjadi bagiannya; penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dan pemahaman makna keseluruhan.¹

Strategi merupakan cara atau siasat yang dipakai dalam melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu dengan tepat. Demikian pula dengan kegiatan belajar mengajar yang dilakukan dalam rangka mewujudkan pendidikan dan pengajaran. Pendidikan yang dilakukan di sekolah tentunya juga mempunyai tujuan dan memerlukan strategi yang tepat untuk mencapainya.

Analisis SWOT adalah indentifikasi beberapa faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*).²

Analisis SWOT secara sederhana dipahami sebagai pengujian terhadap kekuatan dan kelemahan internal sebuah organisasi, serta kesempatan dan ancaman lingkungan eksternalnya. SWOT adalah perangkat umum yang didesain dan digunakan sebagai langkah awal dalam proses pembuatan keputusan dan sebagai perencanaan strategis dalam berbagai terapan.

Berikut ini merupakan penjelasan Analisis SWOT yaitu:³

1. Strength (Kekuatan)

Strength merupakan kondisi internal positif yang memberikan keuntungan. Kekuatan dalam lembaga sekolah/madrasah dapat

¹ Fajri dan Senja, “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*”, (Jakarta: Difa Publisher, 2008), hal 58

² Freddy Rangkuti, “*Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*”, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal 19

³ David Fred R, “*Manajemen Strategis : Konsep*”, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), hal 47

berupa kemampuan-kemampuan khusus/spesifik, SDM yang menandai, image organisasi, kepemimpinan yang cakap dan lain-lain.⁶Faktor-faktor kekuatan dalam sebuah lembaga pendidikan adalah kompetensi khusus, yang berakibat pada pemilikan keunggulan komparatif lembaga pendidikan tersebut. Dikatakan demikian karena satuan pendidikan memiliki sumber keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang membuatnya lebih unggul dari para pesaingnya dalam memuaskan pelanggan (peserta didik dan orang).

Strength atau kekuatan adalah beberapa hal yang merupakan kelebihan dari sekolah yang bersangkutan. Hal-hal yang memiliki potensi yang positif apabila dikembangkan dengan baik. Adapun yang merupakan strength misalnya sebuah rekrutmen yang kuat, tim manajemen yang antusias, hasil ujian yang baik, unit ekstrakurikuler seperti musik, seni, dan drama yang kuat, dukungan orangtua yang baik, moral staf yang baik, dan dukungan pimpinan institusi.

2. Kelemahan (Weakness)

Kelemahan (Weakness) adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan, dan kapabilitas yang secara serius menghambat kinerja efektif perusahaan atau organisasi. Dalam praktek, berbagai keterbatasan dan kekurangan kemampuan tersebut bisa terlihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, keterampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak atau kurang diminati oleh para pengguna atau calon pengguna dan tingkat perolehan keuntungan yang kurang memadai.⁴

Ada beberapa faktor kelemahan yang harus segera dibenahi oleh para pengelola lembaga pendidikan, antara lain:

- a. lemahnya SDM dalam lembaga pendidikan.
- b. sarana dan prasarana yang masih sebatas pada sarana wajib saja.
- c. lembaga pendidikan swasta umumnya kurang bisa menangkap peluang, sehingga mereka hanya puas dengan keadaan yang dihadapi sekarang ini.

⁴ Sondang P. Siagian, “*Manajemen Strategi*”, (Jakarta : Bumi Aksara, 1995), hal 173

- d. *Uot put* lembaga pendidikan belum sepenuhnya bersaing dengan output lembaga pendidikan yang lain.

3. Peluang (Opportunity)

Peluang adalah kemungkinan-ke-mungkinan yang dapat terjadi apabila potensi-potensi yang ada di sekolah tersebut mampu dikembangkan atau dioptimalkan oleh sekolah. Adapun yang merupakan opportunity misalnya bergabung dengan instansi lokal dengan tempat yang baik dan reputasi yang juga cukup baik, membangun sarana olahraga yang lebih baik, bergairah untuk mendirikan institusi baru, memberi peluang kepada para staf untuk mengembangkan keahlian demi meningkatkan daya tawar, memperluas penggabungan dengan institusi lainnya agar dapat menjadi penyandang dana yang baru.

Peluang sebagai situasi lingkungan eksternal yang menguntungkan bagi sebuah lembaga pendidikan. Situasi lingkungan tersebut, misalnya: (1) kecenderungan penting yang terjadi di kalangan peserta didik, (2) identifikasi suatu layanan pendidikan yang belum mendapat perhatian, (3) perubahan dalam keadaan persaingan, (4) hubungan dengan para pengguna atau pelanggan.

Untuk mewujudkan manusia yang sanggup menghadapi tantangan dalam menghadapi kehidupan dimasa mendatang pendidikan Islam memiliki peluang yang luas, karena pendidikan Islam adalah pendidikan yang seimbang dalam mempersiapkan peserta didik, yaitu peserta didik yang tidak hanya mampu mengembangkan kreatifitas intelektual dan imajinasi secara mandiri, tetapi juga memiliki ketahanan mental spriritual yang mampu beradaptasi dan merespon problematikal yang dihadapi sesuai kerangka dasar ajaran Islam. Maka atas dasar ini pula tidak mengherankan jika saat ini masyarakat lebih menaruh minatnya untuk mendidik anak mereka pada lembaga pendidikan Islam, khususnya Madrasah.

4. Ancaman (Threats)

Threats atau ancaman yang dimaksud di sini adalah kemungkinan kemungkinan yang dapat terjadi atau berpengaruh terhadap kesinambungan keberlanjutan kegiatan penyelenggaraan di sekolah. Ancaman-ancaman tersebut adalah: kehilangan iden-titas, kekuatan dan reputasi, resiko kehilangan guru berpengalaman akibat

pensiun dini, etos kerja lembaga lain mungkin menjadi dominan, dan kemungkinan kehilangan dukungan dari pimpinan institusi.

Analisis SWOT sudah menjadi alat yang umum digunakan dalam perencanaan strategi pendidikan, yang dalam pengelolaannya akan dikaitkan dengan input, proses dan output. SWOT dapat dibagi ke dalam dua elemen yaitu analisis internal (uji kekuatan dan kelemahan) dan analisis eksternal atau lingkungan (peluang dan ancaman). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk membuat maksimal kekuatan, membuat minimal kelemahan, mereduksi ancaman, dan membangun peluang. Oleh karena yang dibicarakan di sini adalah mutu pendidikan, maka yang dimaksudkan adalah kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada di sekolah.

B. Faktor-Faktor Analisis SWOT

1. Faktor Internal (Kekuatan) yang dimiliki lembaga pendidikan:

- a. Knowledge atau kepakaran yang dimiliki
- b. Lulusan dihasilkan atau pelayanan yg unik
- c. Lokasi tempat lembaga pendidikan berada
- d. Kualitas lulusan atau proses.
- e. Guru yang menggunakan Teknologi dalam mengajar

2. Faktor Internal (Kelemahan) yang dimiliki lembaga pendidikan:

- a. Kurangnya pengetahuan sosialisasi lembaga pendidikan.
- b. Lulusan yang tidak dapat dibedakan dengan lulusan lembaga pendidikan -lembaga pendidikan lain.
- c. Lokasi lembaga pendidikan yang terpencil
- d. Kualitas lulusan yang jelek

3. Faktor Eksternal (Peluang) yang dimiliki lembaga pendidikan:

- a. Adanya pendidikan berbasis internasional.
- b. Lembaga yang terus berkembang dan pendidikan merupakan kebutuhan bagi masyarakat.
- c. Peluang karena lembaga pendidikan yang tidak sanggup memenuhi permintaan masyarakat.

4. Faktor Eksternal (Ancaman) yang dimiliki lembaga pendidikan:

- a. Adanya lembaga pendidikan Islam baru di area yang sama
- b. Persaingan harga dengan lembaga pendidikan lain.

- c. Lembaga pendidikan lain mengeluarkan lulusan baru yang inovatif
- d. Lembaga pendidikan lain memegang pangsa pasar terbesar.

C. Strategi Peningkatan Kualitas Mutu Lembaga Pendidikan

Agar sekolah-sekolah unggulan yang bernuansa Islam tetap bertahan dan mampu merespon kebutuhan masyarakat pada setiap zaman, maka ia harus memiliki strategi peningkatan kualitas dan cara pengukurannya yang efektif.

Adapun strategi tersebut adalah:⁵

1. Merumuskan tujuan pendidikan dengan jelas
2. Metode dan pendekatan yang partisipatif.
3. Guru yang berkualitas
4. Lingkungan pendidikan yang kondusif
5. Sarana dan prasarana yang relevan dengan pencapaian tujuan

Untuk mengukur berhasil tidaknya strategi tersebut dapat dilihat melalui beberapa indikator sebagai berikut:⁶

1. Secara akademik, para lulusan pendidikan tersebut dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
2. Secara moral, lulusan pendidikan tersebut dapat menunjukkan tanggung jawab dan kepeduliannya terhadap masyarakat sekitarnya.
3. Secara individual, lulusan pendidikan tersebut dapat meningkatkan ketakwaannya yaitu manusia yang melaksanakan segala perintah dan meninggalkan segala larangan-Nya.
4. Secara sosial, lulusan pendidikan tersebut dapat berinteraksi dan bersosialisasi dengan masyarakat sekitarnya, dan
5. Secara kultural, ia mampu menginterpretasikan ajaran agamanya sesuai dengan lingkungan sosialnya.

D. Analisis Strategi SWOT didalam Lembaga Pendidikan

1. Analisis lingkungan internal

Analisi lingkungan internal (ALI) berupa pencermatan dan identifikasi terhadap kondisi internal organisasi, menyangkut organisasi,

⁵ Abuddin Nata, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta, Kencana, 2001), hal. 172

⁶ *Ibid.*,

biaya operasional, efektifitas organisasi, sumber daya manusia, sarana dan prasarana maupun dana yang tersedia. Pencermatan dilakukan dengan mengelompokkan atas hal-hal yang merupakan kekuatan (*strength*) atau kelemahan (*weakness*) organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan dan sasaran. Lingkungan internal merupakan roh dalam sebuah lembaga untuk menjamin keberlangsungan proses pendidikan yang sedang berlangsung oleh karena itu dibutuhkan manajemen pengelolaan yang baik.⁷

a. Analisis siswa atau peserta didik

Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui pembelajaran yang tersedia pada jalur Jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Oemar Hamalik di kutip dari Ari Hidayat dan Imam Machali mendefinisikan peserta didik sebagai suatu komponen masukan dalam sistem masukan dalam sistem pendidikan yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan, sehingga menjadi manusia berkualitas.

Adapun tahapan-tahapan pengelolaan peserta didik menurut Ari Hidayat dan Imam Machali sebagai berikut.

- 1) Analisis kebutuhan peserta didik.
- 2) Rekrutmen peserta didik.
- 3) Seleksi peserta didik.
- 4) Orientasi.
- 5) Penempatan peserta didik.
- 6) Pembinaan dan pengembangan peserta didik.
- 7) Pencatatan dan pelaporan.
- 8) Kelulusan dan Alumni.

Oleh karena itu manajemen kesiswaan pendidikan bila dilihat dari segi tahapan dalam masa studi di sekolah dapat dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu, penerimaan siswa baru, proses pembelajaran dan persiapan studi lanjut atau bekerja. Dengan istilah lain, tiga tahapan tersebut dapat disebut dengan tahapan penjurangan, pemrosesan dan pendistribusian. Semua tahapan tersebut membutuhkan pengelolaan secara maksimal agar mendapatkan hasil yang maksimal pula.

b. Analisis tenaga kependidikan

⁷ Ananiah, “*Problem lembaga Pendidikan Madrasah dan Strategi Pengembangannya*”, Jurnal Dinamika Ilmu, Vol. VI, Samarinda: STAIN Samarinda, 2006.

USPN No. 20 Tahun 2003 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pendidikan adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Sedangkan tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Peranan guru yang sangat penting tersebut bisa menjadi potensi besar dalam menunjukkan atau meningkatkan mutu pendidikan, atau sebaliknya bisa juga menghancurkannya. Ketika guru benar-benar berlaku profesional dan dapat mengelola pendidikan dengan baik, tentunya mereka semakin bersemangat dalam menjalankan tugasnya bahkan rela melakukan inovasi pembelajaran untuk kesuksesan pembelajaran peserta didik.

c. Analisis sarana fisik sekolah

Sarana pendidikan adalah segala sesuatu yang meliputi peralatan dan perlengkapan yang langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah seperti gedung, ruangan, meja, kursi, alat peraga, buku pelajaran dan lain-lain. Sedangkan prasarana semua komponen yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pembelajaran di lembaga pendidikan tersebut seperti jalan menuju sekolah, halaman sekolah, tata tertib sekolah dan lain-lain.⁸

Sarana dan prasarana pendidikan dalam lembaga pendidikan Islam sebaiknya dikelola dengan sebaik mungkin sesuai dengan ketentuan-ketentuan berikut;

- 1) Lengkap siap dipakai setiap saat, kuat, dan Awet.
- 2) Rapi indah bersih, anggun, dan asri sehingga menyejukkan pandangan dan perasaan siapapun yang memasuki kompleks lembaga pendidikan Islam.
- 3) Kreatif, inovatif, responsif dan variatif sehingga dapat merangsang timbulnya imajinasi peserta didik.
- 4) Memiliki jangkauan waktu penggunaan yang panjang melalui perencanaan yang matang untuk menghindari kecenderungan bongkar pasang bangunan.
- 5) Memiliki tempat khusus untuk beribadah maupun pelaksanaan kegiatan sosio-religius seperti mushallah atau masjid.

⁸ Imam Tholkhah, *Membuka Jendela Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004, hal.164.

Oleh karena itu, sarana dan prasarana pendidikan seharusnya diupayakan semaksimal mungkin agar lembaga pendidikan memiliki daya tarik yang khas. Jika terjadi demikian, maka posisi tawar lembaga tersebut terhadap masyarakat sekitar sangatlah tinggi. Hal ini mungkin terjadi jika sarana dan prasarana ini mendapat perhatian besar dari manajer pendidikan mulai tahap perencanaan sampai pada perawatan /pemeliharaan.

d. Analisis kurikulum, materi pendidikan dan proses belajar mengajar

Selama ini kurikulum di anggap sebagai penentu keberhasilan pendidikan. Karena itu, perhatian para guru, dosen, kepala sekolah/madrasah, ketua rektor, maupun praktisi pendidikan terkonsentrasi pada kurikulum. Padahal kurikulum bukanlah penentu utama. Dalam kasus pendidikan di Indonesia misalnya. Problem yang paling besar di hadapi bangsa ini sesungguhnya bukan problem kurikulum, meskipun bukan berarti kurikulum tidak menimbulkan problem, namun masalah kesadaran merupakan masalah yang besar. Yaitu lemahnya kesadaran untuk berprestasi, kesadaran untuk sukses, kesadaran untuk meningkatkan SDM, kesadaran untuk menghilangkan kebodohan, maupun kesadaran untuk berbuat yang terbaik.

10

e. Analisis administrasi dan keuangan sekolah

Selama ini ada kesan bahwa keuangan adalah segalanya dalam memajukan suatu lembaga pendidikan. Tanpa dukungan finansial yang cukup, manajer lembaga pendidikan seakan tidak bisa berbuat banyak dalam upaya memajukan lembaga pendidikan yang dipimpinya. Sebab mereka berpikir semua upaya memajukan senantiasa harus dimodali dengan uang. Upaya memajukan komponen-komponen pendidikan tanpa disertai dukungan uang akan pasti berehenti di tengah jalan.

Setidaknya ada dua hal yang menyebabkan timbulnya perhatian yang besar pada keuangan yaitu, *Pertama*, keuangan termasuk kunci penentu kelangsungan dan kemajuan lembaga pendidikan. Kenyataan ini mengandung konsekuensi bahwa program-program pembaruan atau pengembangan pendidikan bisa gagal dan berantakan manakala tidak didukung oleh dana yang memadai. *Kedua*, lazimnya uang dalam jumlah besar sulit sekali didapatkan khususnya lembaga pendidikan swasta yang baru berdiri.

2. Analisis lingkungan eksternal

Analisis lingkungan eksternal (ALE) berupa pencermatan dan identifikasi terhadap kondisi lingkungan di luar organisasi yang dapat terdiri dari lingkungan ekonomi, teknologi, sosial, budaya, politik, ekologi dan keamanan pencermatan ini akan menghasilkan indikasi mengenai peluang.

a. Analisis lingkungan sosial masyarakat

Lembaga pendidikan perlu menangani masyarakat atau hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat. Kita harus menyadari bahwa masyarakat memiliki peranan yang sangat penting terhadap keberadaan, keberlangsungan bahkan kemajuan lembaga pendidikan. Setidaknya salah satu parameter penentu nasib lembaga pendidikan adalah masyarakat. Bila ada lembaga pendidikan maju, hampir bisa dipastikan salah satu faktor keberhasilan adalah keterlibatan masyarakat yang maksimal. Begitu pula sebaliknya, bila ada lembaga pendidikan yang memperhatikan, salah satu penyebabnya bisa jadi masyarakat enggan mendukung. Sikap masyarakat ini bisa jadi akibat dari hal lain dalam kaitannya dengan lembaga pendidikan, baik yang bersifat internal maupun eksternal.

Masyarakat memiliki posisi ganda dalam lembaga pendidikan, yaitu sebagai objek dan sebagai subjek yang keduanya memiliki makna fungsional bagi pengadaan lembaga pendidikan. Ketika lembaga pendidikan sedang melakukan promosi penerimaan siswa/siswi dan mahasiswa baru maka masyarakat menjadi objek mutlak dibutuhkan. Sementara itu respon terhadap promosi itu menempatkan mereka sebagai subjek yang memiliki kewenangan penuh untuk menerima atau menolaknya.

Selain itu hubungan sekolah dengan masyarakat bertujuan antara lain sebagai berikut

- 1) Memajukan kualitas pembelajaran dan pertumbuhan anak.
- 2) Memperkuat tujuan serta meningkatkan kualitas hidup dan penghidupan masyarakat.
- 3) Menggairahkan masyarakat untuk menjalin hubungan dengan sekolah.

b. Analisis peranan pemerintah dan Yayasan

Dalam menghadapi kebijakan pemerintah yang dinilai kurang berpihak pada pengembangan lembaga pendidikan, pengelola harus mampu memiliki jiwa untuk berbesar dan menanggung apa yang

terjadi si kemudian hari terhadap terhadap kebijakan tersebut. Umumnya ketidaksesuaian kebijakan dengan apa yang ada di atas kertas dengan apa yang ada di lapangan dikarenakan tidak adanya kebijakan pendukung.

KESIMPULAN

Pengamatan dan penilaian yang dilakukan secara simultan terhadap lingkungan eksternal dan internal lembaga pendidikan memungkinkan para pengelola pendidikan mampu mengidentifikasi berbagai jenis peluang untuk merumuskan dan mengimplementasikan rencana pendidikan. Rancangan yang bersifat menyeluruh dapat dilakukan melalui proses tindakan yang dikenal sebagai manajemen strategik.

Pencapaian tujuan organisasi diperlukan alat yang berperan sebagai akselerator dan dinamisator sehingga tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Demikian halnya dalam lembaga pendidikan yang merupakan sekumpulan manusia yang mempunyai tujuan untuk mencerdaskan kehidupan berbangsa dan bernegara, sejalan dengan hal tersebut diyakini sebagai salah satu alat untuk mencapai tersebut adalah menggunakan konsep manajemen strtaegik. Konsep manajemen strategik digunakan di dunia pendidikan untuk lebih mengefektifkan pengalokasian sumber daya yang ada dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan teknik analisis SWOT.

Faktor-faktor kekuatan dalam lembaga pendidikan adalah kompetensi khusus atau keunggulan-keunggulan lain yang berakibat pada nilai plus atau keunggulan komparatif lembaga pendidikan tersebut. Hal ini bisa dilihat jika sebuah lembaga pendidikan harus memiliki *skill* atau keterampilan yang bisa disalurkan bagi peserta didik, lulusan terbaik/hasil andalan, maupun kelebihan-kelebihan lain yang membuatnya unggul bagi pesaing-pesaing serta dapat memuaskan *steakholder* maupun pelanggan (peserta didik, orang tua, masyarakat dan bangsa).

DAFTAR PUSTAKA

- Ananiah, “*Problem lembaga Pendidikan Madrasah dan Strategi Pengembangannya*”, Jurnal Dinamika Ilmu, Vol. VI, Samarinda: STAIN Samarinda, 2006.
- Fred R, David, “*Manajemen Strategis : Konsep*”, Jakarta: Salemba Empat, 2005.
- Nata, Abuddin, *Manajemen Pendidikan*, Jakarta, Kencana, 2001
- P.Siagian, Sondang, “*Manajemen Strateg*”, Jakarta : Bumi Aksara, 1995.
- Rangkuti, Freddy, “*Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*”, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Senja, Fajri, “*Kamus Besar Bahasa Indonesia*”, Jakarta: Difa Publiser, 2008.
- Tholkhah, Imam, *Membuka Jendela Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.

BAGIAN KE DUA

TOTAL QUALITY SERVICE DALAM PENDIDIKAN

Rizki Rahayu, Nanda Miranda

PENDAHULUAN

Total quality service dipandang sebagai sebuah metode yang sukses dalam meningkatkan kualitas dari suatu jasa. Akibatnya, *total quality service* yang dulunya hanya digunakan oleh perusahaan saja mulai digunakan oleh institusi pendidikan. Institusi pendidikan telah menyerap metode *total quality service* dan mulai menerapkannya di manajemen sekolah¹.

Pada era globalisasi kualitas dipandang sebagai salah satu cara atau kaifiah untuk mencapai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*), karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemikiran dan penilaian terhadap produk beserta jasa bagi konsumen. Menurut Crosby, kualitas dipandang sebagai *conformance to requirement* (kesesuaian pada persyaratan). Persyaratan yang dimaksud merupakan persyaratan konsumen, bukan perusahaan stsu dslsm konteks ini instansi pendidikan terkait. Dengan kata lain, kualitas merupakan keseluruhan karakteristik atau dimensi periotatif suatu jasa dan produk yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen dan sesuai dengan persyaratan yang dikehendaknya.

Kualitas bukan dimaksud disini tidak hanya terpaku atau identik dengan kemewahan dan kehebatan, karena apabila karakteristik tersebut bukan merupakan persyaratan yang dikehendaki konsumen, maka produk ataupun jasa tersebut tidak berlabel produk atau jasa yang berkualitas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan berimplikasi terhadap progresifitas dan memberikan berbagai manfaat. Tetapi, untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidak mudah. Hal ini disebabkan kualitas jasa diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik (instansi pendidikan)

¹ Fandy, Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997

yang selanjutnya diserahkan kepada konsumen sebagaimana kualitas barang. Sebagian besar kualitas jasa dilakukan ketika proses pemberian jasa terjadi dalam proses interaksi diantara konsumen dan terdapat kontak personal dengan penyelenggara jasa tersebut.²

Sehingga ketika kualitas jasa sudah berlabel positif, maka mutu pendidikan didalam persepsi masyarakat akan bernilai positif juga, karena Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa. Mutu yang pertama di sebut *quality in fact* (mutu yang sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi). Dalam penyelenggarannya *quality in fact* merupakan profil lulusan institut pendidikan yang sesuai dengan kualifikasi tujuan pendidikan, yang berbentuk standar kemampuan dasar berupa kualifikasi akademik minimal yang dikuasi oleh peserta didik. Sedangkan *quality in perception* pendidikan adalah kepuasan dan bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan institusi pendidikan.

KAJIAN TEORI

A. Total Quality Service (TQS)

Kotler (1994) mempunyai pandangan bahwa “Jasa ialah segala tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan apapun. Produksinya bisa dihubungkan atau tidak dihubungkan pada satu produk fisik”. Disisi lain (Stanton, 1993) berargumen bahwa Jasa adalah suatu kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat tidak teraba atau tidak berwujud (*intangible*) yang merupakan pemenuhan terhadap kebutuhan dan tidak harus terhubung kepada penjualan produk ataupun jasa lain³. Jika jasa dapat didefinisikan seperti gambaran diatas maka pengertian dari *Total Quality Service* (TQS) adalah sebagai sistem manajemen stategik dan juga integratif yang

² Bagus, Audrey,. 2005. *Analisis Hubungan Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom Unit Pelayanan Ambarawa*. Skripsi FE UNS

³ Lewis, RG & Smith, D.H, *Total Quality in Higher Education*, Florida: St.Lucie Press 1994

meliputi dan melibatkan seluruh manajer dan karyawan atau atasan dan bawahan, serta mengaplikasikan metode-metode kualitatif maupun kuantitatif untuk memelihara dan memperbaiki dengan berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi, kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

TQS adalah suatu strategi yang melibatkan secara menyeluruh baik manajer maupun karyawan. Penggunaan metode-metode kualitatif dan kuantitatif, proses berkesinambungan dalam organisasi untuk melakukan perbaikan, serta kebutuhan, keinginan dan harapan (Stamatis, 1996)⁴

Sebagai suatu sistem strategi di dalam mewujudkan kualitas jasa, TQS memfokuskan pada lima hal pokok (Tjiptono, 1998), yaitu⁵

1. Fokus kepada pelanggan (*Customer Focus*)

Memaksimalkan dan mengoptimalkan identifikasi permintaan pelanggan dan juga membentuk konsep atau desain jasa tertentu bagi para konsumen. Dalam mengidentifikasi kebutuhan dapat mengembangkan sistem *partnership* dengan konsumen maupun supplier dengan mendasarkan pada asas mutualisme (saling menguntungkan) diantara kedua belah pihak.

2. Keterlibatan total (*Total Involvement*)

Keterlibatan total ini berarti komitmen. Harus memberi kesempatan untuk perbaikan pelayanan pada segenap karyawan dan manajemen untuk menunjukkan kualitas kepemimpinan di semua organisasi. Manajemen harus mewakili tanggung jawab dan wewenang untuk meningkatkan proses dan etos kerja bagi mereka yang benar-benar bekerja dengan sungguh-sungguh.

3. Pengukuran (*measurement*),

Pengukuran internal/eksternal terhadap organisasi dan pelanggan meliputi:

- Pengukuran dan pengembangan proses dan hasil,
- Identifikasi *output* dari proses pekerjaan yang penting sesuai dengan persyaratan pelanggan dan

⁴ Stamatis, D. H. 1996. *Total Quality Service: Principles Practices and Implementation*. Florida: St- Lucie Press

⁵ Tjiptono, Fandy. 1998. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

- Mengoreksi dan memperbaiki sendiri ketika terjadi kesalahan dalam pekerjaan, tanpa harus menunggu petunjuk dari level yang lebih tinggi.

4. Dukungan sistematis (*systematic support*)

Manajemen bertanggungjawab untuk membangun infrastruktur kualitas ke dalam struktur manajemen internal dan menghubungkan kualitas Jasa berbeda dengan barang, kalau barang merupakan suatu obyek, alat atau benda, sedangkan jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Jasa bersifat *intangibile*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli.

5. *Continuous Improvement* (Perbaikan berkelanjutan)

Dalam rangka perbaikan berkelanjutan, setiap orang dalam organisasi bertanggung jawab untuk melakukan perbaikan, mengurangi waktu siklus, mengantisipasi perubahan kebutuhan dan mau menerima umpan balik tanpa rasa takut dan khawatir.

Jasa memiliki empat karakteristik; 1. *Intangibility* (Jasa berbeda dengan barang, kalau barang adalah berupa objek, alat ataupun benda sedangkan jasa adalah *performance* atau kinerja, 2. *Inseparability* (pada umumnya barang biasanya diproduksi, dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa dijual, diproduksi lalu dikonsumsi, 3. *Variability* (Jasa memiliki banyak bentuk, variabel, kualitas dan jenis tergantung pada kapan, dimana dan kepada siapa), 4. *Perishability* (Jasa merupakan hal yang tidak tahan lama atau bersifat dinamis dan tidak dapat disimpan)

B. Fokus pada Kepuasan Pelanggan Instansi Pendidikan

1. Identifikasi Pelanggan dan Kebutuhan Instansi pendidikan

Pelanggan atau konsumtor adalah orang yang menuntut kita atau perusahaan agar memenuhi ekspektasi dan kualitas tertentu, karena hal itu akan berpengaruh pada *Performance* organisasi atau instansi. L.I.Bean, Freeport, Maine, memaparkan beberapa definisi mengenai pelanggan, yaitu ⁶:

- a) Pelanggan adalah orang yang tidak bergantung pada kita, namun kita yang bergantung padanya.

⁶ Tjiptono, Fandy dan Diana, A. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset

- b) Pelanggan adalah orang yang mengajak kita kepada keinginannya.
- c) Tidak ada seorangpun yang akan menang ketika berargumentasi dengan yang namanya pelanggan.
- d) Pelanggan adalah orang yang sangat penting dan perlu ataupun harus dipuaskan keinginannya.

Agar kepuasan pelanggan tercapai dan terpenuhi, maka kita harus melakukan identifikasi. Mengidentifikasi pelanggan Instansi pendidikan akan kebutuhan mereka merupakan aspek krusial, karena hal ini menyangkut pada kepuasan pelanggan. Lewis & Smith mengajukan kerangka identifikasi pelanggan yang ditinjau dari tiga perspektif, yaitu; 1. pelanggan internal (administrasi dan akademik), 2. pelanggan eksternal langsung, 3. pelanggan eksternal tidak langsung⁷.

Pelanggan internal akademik mencakup Siswa/Mahasiswa, staf pengajar, program dan devisi dalam program akademik suatu lembaga atau instansi yang mempengaruhi kepada program tertentu. Sedangkan untuk pelanggan internal administrasi meliputi Siswa/Mahasiswa, karyawan, dan unit, departemen atau divisi yang mempengaruhi suatu pelayanan atau aktivitas.

Adapun Pelanggan eksternal langsung terdiri atas *employers*, Siswa/Mahasiswa, dan Instansi pendidikan lain yang menjadi penerima Siswa/Mahasiswa (untuk keperluan studi lanjut) dan jasa Instansi pendidikan tertentu. Sedangkan pelanggan eksternal tidak langsung mencakup *legislature bodies*, masyarakat, alumni, dan penyumbang atau donatur, yang mempengaruhi keputusan dan proses berjalannya suatu lembaga atau Instansi pendidikan. Perhatian dan fokus utama pada pelanggan-pelanggan ini harus diprioritaskan dan diutamakan berdasarkan urutannya, karena pelanggan internal dan pelanggan eksternal langsung adalah orang pertama yang menerima pelayanan yang berkualitas dari suatu Instansi pendidikan. Disisi lain pelanggan eksternal tidak langsung juga harus diperhatikan dengan baik, karena merekalah yang memiliki pengaruh dan andil besar dalam bidang finansial dan akreditasi.

2. Hakikat Hubungan Pelanggan dan Pelayan Instansi Pendidikan

⁷ Lewis, RG & Smith, D.H, *Total Quality in Higher Education*, Florida: St.Lucie Press 1994

Istilah Tenaga Pendidik, Siswa/Mahasiswa, dan lainlain tak perlu diganti dengan pelanggan. Yang perlu dipahami adalah makna dan nilai hakiki pelanggan. Ada hubungan tertentu, khususnya hubungan kemanusiaan, antara Instansi pendidikan dan para pelanggannya. Ada kebutuhan pelanggan, dan Instansi Pendidikan harus berusaha memahami serta memenuhinya. Sebaliknya pelanggan mempunyai kewajiban-kewajiban tertentu terhadap Instansi terkait. Nilai hubungan itu antara lain:

- a) Saling membutuhkan, contohnya Tenaga Pendidik memerlukan Siswa/Mahasiswa karena tanpa Siswa/Mahasiswa Tenaga Pendidik tidak akan ada, begitu juga sebaliknya.
- b) Saling memahami, contohnya Instansi pendidikan memahami kebutuhan Siswa/Mahasiswa akan dunia kerja, maka harus meningkatkan mutu, dan Siswa/Mahasiswa juga harus giat belajar untuk hasil yang bagus.
- c) Saling melayani dengan baik. Contohnya, menaikkan grid pangjat jabatan yang etos kerjanya bagus, sehingga nanti akan muncul kinerja yang baik dan berprestasi.
- d) Kebersamaan, contohnya melakukan segala proses dalam pendidikan di instansi pendidikan dengan bersama-sama.

Keempat nilai itu bisa berjalan dan bergerak progresif apabila pelayanan bermutu telah tumbuh dan berkembang. Keempat nilai itu adalah nilai kependidikan tinggi, bahkan nilai kependidikan umumnya, yang sangat mendasar. Dikatakan sangat mendasar karena sangat dibutuhkan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Keempat nilai-nilai itu harus ditumbuhkembangkan dalam diri setiap orang, terutama Siswa/Mahasiswa sebagai pelanggan primer, melalui proses melayani-dilayani dalam semua kegiatan.

3. Mengelola Kualitas Jasa

Cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa atau dalam hal ini Instansi pendidikan adalah memberikan jasa yang lebih mempuni dan berkualitas dibanding para pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah dengan upaya memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi kualitas jasa pelanggan sebagai sasarannya. Untuk dapat mengetahuinya berikut akan diuraikan atribut untuk mengelola kualitas jasa mengenai dimensi kualitas jasa (pelayanan), model kualitas jasa (pelayanan), persepsi pelanggan terhadap jasa, dan ekspektasi pelanggan kepada jasa itu tersendiri.

Bila beberapa dimensi tersebut diejawentahkan pada perusahaan manufaktur, maka berdasar penelitian Parasutaman dkk. (1985) tentang kualitas jasa dan juga faktor-faktor yang mendorongnya. Mereka mengemukakan 5 dimensi kualitas untuk mengevaluasi kualitas jasa ⁸:

- a) *Reliability* (keandalan), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan sigap dan mampu memuaskan.
- b) *Responsiveness* (daya tanggap), adalah kehandalan dalam memberikan pelayanan jasa dengan tanggap.
- c) *Assurance* (jaminan), yakni kemampuan menghadirkan rasa aman dan tanpa bahaya kepada para pelanggan.
- d) *Empathy*, yakni, kemampuan dalam melakukan hubungan yang baik dengan pelanggan dan juga bisa berkomunikasi dengan baik.
- e) *Tangibles* (bukti langsung), yakni fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

C. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Karena fokus kualitas adalah mengenai kepuasan pelanggan, maka perlu juga dipahami mengenai komponen-komponen yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan itu sendiri. Walaupun pada dasarnya secara sederhana kepuasan pelanggan adalah keadaan dimana harapan, kebutuhan dan keinginan dapat terpenuhi.

Karena kepuasan pelanggan tergantung bagaimana ekspektasi dan persepsi mereka. Sehingga kita sebagai pemasok layanan jasa tersebut juga harus mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi ekspektasi dan persepsi mereka. Adapun faktor-faktor tersebut meliputi :

1. Kebutuhan dan kenginan yang mereka rasakan pada saat transaksi langsung dengan produsen atau penyedia layanan. Jika kebutuhan dan keinginannya besar maka ekspektasi mereka terhadap produk juga besar, begitu pula sebaliknya.
2. Pengalaman yang pernah dirasakan ketika mengkonsumsi produk dari para perusahaan pesaingnya.

⁸ M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu, (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001

3. Pengalaman dari lingkungan bergaul, sehingga mereka juga dapat terpengaruh dari cerita pengalaman temanteman mereka dalam mengkonsumsi produk tertentu.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan kata lain tidak melebihi-lebihi dari batas ekspektasi pelanggan itu tersendiri.

KESIMPULAN

1. *Total Quality Service (TQS)* adalah sebagai sistem manajemen stategik dan juga integratif yang meliputi dan melibatkan seluruh manajer dan karyawan atau atasan dan bawahan, serta mengaplikasikan metode-metode kualitatif maupun kuantitatif untuk memelihara dan memperbaiki dengan berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi, kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.
2. Agar kepuasan pelanggan tercapai dan terpenuhi, maka kita harus melakukan identifikasi. Mengidentifikasi pelanggan Instansi pendidikan akan kebutuhan mereka merupakan aspek krusial, karena hal ini menyangkut pada kepuasan pelanggan. Lewis & Smith mengajukan kerangka identifikasi pelanggan yang ditinjau dari tiga perspektif, yaitu; 1. pelanggan internal (administrasi dan akademik), 2. pelanggan eksternal langsung, 3. pelanggan eksternal tidak langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagus,Audrey,. 2005. *Analisis Hubungan Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom Unit Pelayanan Ambarawa*. Skripsi FE UNS
- Fandy,Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997
- Lewis, RG & Smith, D.H, *Total Quality in Higher Education*, Florida: St.Lucie Press 1994
- Lewis, RG & Smith, D.H, *Total Quality in Higher Education*, Florida: St.Lucie Press 1994

- M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu, (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001
- Stamatis, D. H. 1996. *Total Quality Service: Principles Practices and Implementation*. Florida: St- Lucie Press
- Tjiptono, Fandy dan Diana, A. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

ANALISIS LINGKUNGAN INTERNAL

Maya Sari Dewi, Salman Alfarisi

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan kunci kemajuan suatu bangsa. Negara yang maju biasanya diikuti dengan pendidikan yang maju. Untuk mewujudkan pendidikan yang berdaya saing harus didukung oleh lembaga pendidikan yang berkualitas. Berkualitas disini diartikan mempunyai sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang mendukung, kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan atau perubahan jaman dan lain sebagainya. Pemerintah dalam hal ini tidak boleh diam untuk mendukung sistem pendidikan nasional supaya Indonesia mampu bersaing dengan negara-negara lain yang sistem pendidikannya sudah maju

Di era digital seperti sekarang, banyak tantangan yang harus dihadapi oleh setiap lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan dituntut peka terhadap perubahan yang ada atau perkembangan jaman, yang mana adalah keniscayaan. Lembaga pendidikan yang bermutu atau berkualitas pasti selalu menganalisis situasi atau keadaan baik diluar atau didalam lembaga itu sendiri. Oleh karena itu kemampuan suatu lembaga untuk menganalisis lingkungan (internal dan eksternal) akan berpengaruh terhadap eksistensi atau kemajuan suatu lembaga pendidikan.

Banyak hal yang harus dianalisa, salah satunya lingkungan internal lembaga pendidikan. Lingkungan internal biasanya ada didalam organisasi. Sehingga sangat penting untuk menganalisis lingkungan internal lembaga pendidikan. Dengan demikian lembaga akan mengetahui apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan. Sehingga lembaga pendidikan dapat merumuskan rencana (*action plan*) yang tepat. Dalam makalah ini akan dibahas tentang apa itu lingkungan internal, analisa lingkungan internal lembaga pendidikan dan juga manfaat analisa lingkungan internal lembaga pendidikan

KAJIAN TEORI

A. Analisa Lingkungan Lembaga Pendidikan

1. Definisi Pendidikan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata Pendidikan berasal dari kata 'didik' dan mendapat imbuhan 'pe' dan akhiran 'an', maka kata ini mempunyai arti proses atau cara atau perbuatan mendidik. Secara bahasa definisi pendidikan adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.¹

Sedangkan, menurut UU No. 20 tahun 2003 Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara.²

2. Definisi Lembaga Pendidikan

Secara bahasa, lembaga adalah badan atau organisasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa, lembaga adalah badan atau organisasi yang tujuannya melakukan suatu penyelidikan keilmuan atau melakukan suatu usaha.³

Lembaga pendidikan adalah suatu badan yang berusaha mengelola dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan sosial, kebudayaan, keagamaan, penelitian keterampilan dan keahlian yaitu dalam hal pendidikan intelektual, spiritual, serta keahlian/keterampilan. Sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya, sarana-parasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan pendidikan.⁴

¹ KBBI, 1991, 232.

² Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2003 Tentang SISDIKNAS (Bandung: Citra Umbara, 2006), 7

³ Pusat Bahasa Departemen pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT. Gramedia, 2008), 808.

⁴ Hasbullah, *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999)

3. Lingkungan Lembaga Pendidikan

Lingkungan (*Environment*) merupakan salah satu komponen pendidikan. Lingkungan itu bermacam-macam yang satu dengan yang lain saling mempengaruhi berdasarkan fungsinya masing-masing dan kelancaran proses dan hasil pendidikan. Salusu (1996:319) mengemukakan bahwa lingkungan adalah hal-hal yang mengelilingi dan mempengaruhi perkembangan organisasi. Wahyudi (1996:48) mengemukakan bahwa lingkungan adalah salah satu faktor penting untuk menunjang keberhasilan organisasi dalam persaingan.

Lingkungan organisasi terdiri dari lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan eksternal adalah lingkungan yang berada diluar organisasi, sedangkan lingkungan internal adalah lingkungan yang berada didalam organisasi.

Dalam arti yang luas lingkungan mencakup iklim dan geografis, tempat tinggal, adat istiadat, pengetahuan, pendidikan dan alam. Dengan kata lain lingkungan adalah segala sesuatu yang tampak dan terdapat dalam alam kehidupan yang senantiasa berkembang. Ia adalah seluruh yang ada, baik manusia maupun benda buatan manusia, atau alam yang bergerak atau tidak bergerak, kejadian-kejadian atau hal-hal yang mempunyai hubungan dengan seseorang.⁵

Sedangkan menurut Sartain, yang dimaksud dengan lingkungan meliputi semua kondisi dalam dunia ini yang dengan cara-cara tertentu mempengaruhi tingkah laku kita, pertumbuhan, perkembangan, atau life process kita kecuali gen-gen.⁶ Dan Zakiyah Drajat berpendapat, bahwa sejauh mana seseorang berhubungan dengan lingkungannya, sejauh itu pula terbuka peluang masuknya pengaruh pendidikan kepadanya. Tetapi tidak selamanya keadaan tersebut bernilai pendidikan, karena bisa saja malah merusak perkembangan seseorang.

Lingkungan (organisasi) didefinisikan oleh Robbin⁷ sebagai segala sesuatu yang berada diluar organisasi. Namun, bukan hanya berada di luar organisasi, menurut Kusdi⁸ sesuatu atau hal-hal

⁵ Zakiyah Drajat, *Ilmu Pendidikan Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 64.

⁶ M. Ngalim Purwanto, *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 72.

⁷ Stephen P. Robbins, *Organizations Theory: Structure, Design and Application*. Third Edition, Alih bahasa Yusuf Udaya, (Jakarta: Penerbit Arcan, 1994), 226.

⁸ Kusdi, *Teori Organisasi dan Administrasi*. (Jakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2009), 62.

tersebut turut memiliki pengaruh terhadap kehidupan organisasi. Lebih Jelas, Nickels et al⁹ menyebutkan bahwa lingkungan terdiri atas faktor-faktor sekitar yang dapat membantu atau menghambat perkembangan keberlangsungan usaha.

Merujuk pada pendapat-pendapat tersebut, dipahami bahwa terdapat dua poin penting dengan apa yang dimaksudkan dengan lingkungan, yaitu, *Pertama* lingkungan adalah segala sesuatu atau seluruh elemen yang berada di luar organisasi. *Kedua*, segala sesuatu atau seluruh elemen yang memiliki pengaruh terhadap organisasi. Jadi, jika didefinisikan secara utuh, lingkungan organisasi adalah seluruh elemen yang terdapat di luar organisasi yang mempunyai potensi untuk mempengaruhi organisasi. Jika dikaitkan dengan lingkungan lembaga pendidikan, maka yang dimaksud dengan lingkungan lembaga pendidikan adalah seluruh elemen yang terdapat di luar atau disekitar lembaga pendidikan yang memiliki pengaruh terhadap lembaga pendidikan tersebut.

4. Telaah Lingkungan Internal dan Eksternal

Salah satu proses dalam manajemen strategik adalah penilaian lingkungan organisasi melalui proses analisis lingkungan organisasi. Yang dimaksudkan disini meliputi kondisi, situasi, keadaan, peristiwa dan pengaruh-pengaruh di dalam dan di sekeliling organisasi yang berdampak pada kehidupan organisasi berupa kekuatan internal, kelemahan internal, peluang eksternal dan tantangan eksternal.¹⁰

a. Lingkungan internal meliputi:

1) Kekuatan (*Strength*)

Situasi dan kemampuan internal yang bersifat positif yang memungkinkan organisasi memenuhi keuntungan strategik dalam mencapai visi dan misi.

2) Kelemahan Internal (*Weakness*)

Situasi dan faktor-faktor luar organisasi yang bersifat negatif, yang menghambat organisasi mencapai atau mampu melampaui pencapaian visi dan misi.

b. Lingkungan eksternal meliputi:

9 William G. Nickels, Jam M. Hugh dan Susan M. Hugh. *Pengantar Bisnis: Understanding Business*. (Jakarta: Salemba Empat, 2004), 13.

¹⁰ Akdon, *Strategic Management for Educational Management* (Bandung: Alfabeta, 2016), 111.

1) Peluang (*Opportunity*)

Situasi dan faktor-faktor luar organisasi yang bersifat positif, yang membantu organisasi mencapai atau mampu melampaui pencapaian visi dan misi.

2) Tantangan/Ancaman (*Threat*)

Faktor-faktor luar organisasi yang bersifat negatif, yang dapat mengakibatkan organisasi gagal dalam mencapai visi dan misi.

5. Analisis Lingkungan Internal Lembaga Pendidikan

Dalam pembahasan ini ditekankan pada analisis lingkungan internal lembaga pendidikan di sekolah. Analisis lingkungan internal di lembaga pendidikan sangat berpengaruh terhadap tercapainya tujuan pendidikan nasional/tujuan sekolah. Lingkungan internal mencermati kekuatan dan kelemahan di lingkungan internal organisasi sendiri yang dapat dikelola manajemen meliputi antara lain:¹¹

- a. Struktur organisasi termasuk susunan dan penempatan personennya.
- b. Sistem organisasi dalam mencapai efektivitas organisasi termasuk efektivitas komunikasi internal.
- c. Sumber daya manusia, sumber daya alam, tenaga terampil (skill) dalam tingkat pemberdayaan sumber daya, termasuk komposisi dan kualitas sumber daya manusianya.
- d. Biaya operasional berikut sumber dananya.
- e. Faktor-faktor lain yang menggambarkan dukungan terhadap proses kinerja/misi organisasi yang sudah ada maupun yang secara potensial dapat muncul di lingkungan internal.

Adapun bentuk-bentuk dalam analisis internal lembaga pendidikan diatas dapat dirinci sebagai berikut:¹²

- a. Fungsi pengelolaan kurikulum
 - 1) Dokumen kurikulum lengkap
 - 2) Silabus mata pelajaran tersedia
 - 3) Rencana pembelajaran belum lengkap
 - 4) Tim pengembang kurikulum dan pengujian berfungsi rendah
- b. Fungsi ketenagaan/personalia

¹¹ Ibid, 112.

¹² Hanun Asrohah, *Hand Out Kuliah Manajemen Strategik Pendidikan* (Surabaya: IAIN Sunan Ampel, 2012), 23.

- 1) Jumlah guru memenuhi rasio
 - 2) Kelayakan mengajar memadai
 - 3) Pelatihan rendah
 - 4) Metode dan strategi mengajar berbasis ICT
 - 5) Program peningkatan ketrampilan guru tinggi
 - 6) Kesejahteraan guru belum sesuai UMR
- c. Fungsi pengembangan sarana
- 1) Daya guna sarana rendah
 - 2) Fasilitas sarana ICT belum mendukung pembelajaran ICT
 - 3) Jumlah buku siswa berstandar nasional memadai
 - 4) Jumlah buku siswa berstandar bahasa inggris belum memadai
 - 5) Ruang kelas sesuai standar
 - 6) Ruang perpustakaan belum sesuai standar
 - 7) Ruang kantor manajemen dan guru belum memadai
 - 8) Ruang kantin sekolah belum memadai
 - 9) MKCK sesuai standar
- d. Fungsi evaluasi dan ketercapaian kompetensi lulusan
- 1) UN diatas standar nasional
 - 2) Ketuntasan belajar siswa rendah
 - 3) Standar kompetensi lulusan sudah sesuai
 - 4) Kegiatan remedial belum optimal
 - 5) Percepatan siswa belum memadai
- e. Fungsi kegiatan belajar mengajar
- 1) Kedisiplinan belajar tinggi
 - 2) Partisipasi belajar tinggi
 - 3) Kemampuan guru dalam pengelolaan belajar belum maksimal
 - 4) Kemampuan guru dalam pembelajaran aktif, kreatif dan menyenangkan belum merata
 - 5) Pengawasan mutu pembelajaran rendah
 - 6) Pengawasan pembelajaran rendah
- f. Fungsi keuangan
- 1) Biaya operasional tetap terpenuhi
 - 2) Alokasi gaji guru belum sesuai UMR
 - 3) Alokasi sarana berbasis ICT
 - 4) Alokasi dana pembelajaran tersedia
 - 5) Biaya pembangunan rendah

6) Biaya rehab tersedia 20% dari pendapatan

B. Perumusan Visi dan Misi

Visi merupakan bayangan cermin mengenai keadaan *internal* dan kehandalan inti seluruh organisasi. Menurut Jamal Ma'mur Asmani merupakan idealisasi pemikiran tentang masa depan organisasi merupakan kekuatan kunci bagi perubahan organisasi.¹³ Selanjutnya untuk mengetahui visi yang baik Danin mengungkapkan beberapa indikator visi yang baik sebagai berikut :

- a) Visi yang mampu merangsang kreativitas dan bermakna secara fisik psikologis baik kepala sekolah, guru, staf tata usaha dan anggota komite sekolah.
- b) Visi yang dapat menumbuhkan kebersamaan dan pencarian kolektif bagi kepala sekolah, guru, staf tata usaha dan anggota komite sekolah untuk tumbuh secara professional.
- c) Visi yang dapat mereduksi setiap egoistik-individual atau egoistikunit ke format berpikir kolegialitas dan berkerja dengan cara-cara yang dapat diterima oleh orang lain.
- d) Visi yang mampu merangsang kesamaan sikap dan sifat dalam aneka perbedaan pada diri kepala sekolah, guru, staf tata usaha dan anggota komite sekolah, sekaligus menghargai perbedaan serta menjadikan perbedaan itu sebagai potensi untuk maju secara sinergis.
- e) Visi yang mampu merangsang seluruh anggota, dari yang hanya bekerja secara proforma ke kinerja riil yang bermaslahat, efektif, efesien dengan akuntabilitas tertentu.¹⁴

Misi merupakan terjemahan dari visi yang berisi program-program jangka pendek, menengah dan panjang. Misi merupakan penjabaran tujuan yang dicapai dalam kurun waktu tertentu, serta digunakan sebagai program pokok madrasah. Komariah dan Triatna menyebutkan ciri-ciri sebagai berikut :

- a) Merupakan suatu pernyataan yang bersifat umum tentang niat organisasi yang berlaku untuk kurun waktu panjang.
- b) Mencakup filsafat yang dianut dan digunakan organisasi.

¹³ Jamal Ma'mur Asmani, *Membangun Organisasi Sekolah* (Jogyakarta : Diva Press, 2012), h.48

¹⁴ Sudarman Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah, dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademi* (Jakarta : Bumi Aksara,2007), h 73-74

- c) Secara implisit menggambarkan citra yang hendak di proyeksi ke masyarakat luas.
- d) Merupakan pencerminan jati diri yang di ingin diciptakan, ditumbuhkan dan dipelihara.
- e) Menunjukkan produksi yang menjadi andalan
- f) Menggambarkan dengan jelas kebutuhan apa yang di upayakan untuk memuaskan para pelanggan.¹⁵

Misi madrasah berjalan dengan baik mengindikasikan kepemimpinan di sekolah berjalan baik pula. Kepemimpinan yang baik tersebut mengindikasikan bahwa manajemen persekolahan telah berfungsi sebagaimana mestinya. Siklus ini harus dijaga mobilitas dan kontinuitasnya tersebut. Unsur yang paling bertanggung jawab dalam menjaga mobilitas dan kontinuitas tersebut, baik secara vertikal maupun horizontal adalah kepala madrasah. Berdasarkan hal tersebut kepala madrasah harus melaksanakan fungsinya dengan baik. Fungsi-fungsi kepala madrasah sebagai manajer adalah seperti perencanaan, pengorganisasian, Pelaksanaan kegiatan, dan juga melakukan evaluasi.¹⁶

C. Penetapan Tujuan, Sasaran dan Strategi

Perumusan tujuan biasanya hanya dua/tiga butir untuk faktor FKK (Faktor Kunci Keberhasilan), sehingga memberi ukuran lebih spesifik dan akuntabel. Tujuan mencerminkan pernyataan kondisi yang diinginkan bukan merupakan proses/aktivitas. Untuk merumuskan tujuan yang baik perlu didasarkan pada FKK yang dihasilkan dari analisis lingkungan strategi dengan mengkaji relevansinya dengan misi organisasi.⁵³

Menurut Akdon, pencapaian tujuan dapat menjadi tolak ukur untuk menilai kinerja organisasi. Tujuan mempunyai kriteria sebagai berikut :

- a) Tujuan harus serasi dan mengklarifikasi misi, visi dan nilai-nilai organisasi.
- b) Pencapaian tujuan akan dapat memenuhi atau berkontribusi memenuhi misi, program dan sub program organisasi.

¹⁵ Aan Komariah dan Cepi Triatna, *Visionari Leadership; Menuju Sekolah Efektif* (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), h 87-88

¹⁶ Muniarti, *Manajemen Strategik : Peran Kepala Sekolah dalam Pemberdayaan*, (Madiun: Perdana Publishing, 2000), h 158

- c) Tujuan akan menjangkau hasil-hasil penilaian lingkungan internal/eksternal dan yang diprioritaskan, serta mungkin dikembangkan dalam merespon isu-isu.
- d) Tujuan cenderung untuk secara esensial tidak berubah kecuali terjadi pergeseran lingkungan, atau dalam hal isu strategic hasil yang diinginkan telah tercapai.
- e) Tujuan Biasanya secara relative erjangka panjang, yaitu sekurang kurangnya tiga tahun atau lebih. Namun tetap disesuaikan dengan tingkat organisasi, kondisi, posisi dan lokasi.
- f) Tujuan harus dapat mengatasi kesenjangan antara tingkat pelayanan saat ini dengan yang diinginkan.
- g) Tujuan menggambarkan hasil program/sub program yang diinginkan.
- h) Tujuan menggambarkan arah yang jelas dari organisasi, program dan sub program, tetapi belum menetapkan ukuran-ukuran spesifik atau strategi.
- i) Tujuan harus menantang, namun realitas dan dapat dicapai.¹⁷ Sementara itu, sasaran merupakgambaran hal yang ingin diwujudkan melalui tindakan-tindakan yang diambil organisasi guna mencapai tujuan. Sasaran organisasi merupakan kegiatan integral,tak terpisahkan dari sebuah proses perencanaan strategis. Sasaran fokusnya pada *action*,yaitu kegiatan yang bersifat spesifik,terperinci dapat diukur dan dapat diwujudkan. Sasaran harus menyatakan alokasi anggaran/ sumber yang akan mendukung pelaksanaan kegiatan.¹⁸

Indikator sasaran meliputi :

- a) Ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran dalam kurun waktu rencana strategi.
- b) Ukuran keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran organisasi.
- c) Menjadi patokan penilai keberhasilan /kegagalan penyelenggaran pemerintahan dalam mencapai misi dan visi organisasi.

Strategi organisasi merupakan suatu pernyataan mengenai arah dan tindakan yang di inginkan waktu yang akan datang. Strategi

¹⁷ Akdon, *Strategi Ic For Educational Management....*, h 144

¹⁸ Sedermayanti, *Manajemen Strategis....*, h 139

organisasi mencakup kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan manajemen untuk melaksanakan misinya.

Rencana Strategis meliputi penetapan tujuan, sasaran dan strategi organisasi yang berisi kebijakan dan program (pada saatnya akan dioperasionalkan dalam bentuk kegiatan pada rencana kerja tahunan). Rencana strategi merupakan kelanjutan dari faktor kunci keberhasilan, dimana setiap FKK akan memandu penetapan tujuan dan setiap tujuan dirinci menjadi beberapa sasaran dan masing-masing sasaran memiliki beberapa strategi yang dituangkan dalam kebijakan dan program.¹⁹

Komponen dalam rencana strategi paling tidak terdiri dari visi, misi, tujuan, sasaran dan strategi. Rencana strategi meliputi keseluruhan kegiatan proses perencanaan strategi dari visi, misi, nilai-nilai sampai menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi yang berisi kebijakan dan program. Dari hasil analisis lingkungan strategi diperoleh rumusan faktor keberhasilan (FKK). Setiap FKK dirinci lebih lanjut menjadi beberapa sasaran dan masing-masing sasaran memiliki beberapa strategi yang akan dituangkan dalam kebijakan dan program.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas dapat diuraikan kesimpulan bahwa, analisis faktor-faktor internal bagi lembaga pendidikan penting dilakukan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan lembaganya agar dapat menyusun rencana kerja dan kegiatan yang tepat serta mengantisipasi kemungkinan terburuk terjadi di dalam proses kerja mendatang sehingga hasil yang diharapkan dapat tercapai. Kelebihan lembaga dapat menjadi nilai jual untuk berkarya dan meningkatkan daya saing. Kekurangan yang diketahui di awal menjadi catatan bagi lembaga untuk dicari solusi, antisipasi, dan alternatif lain guna menutupi dan memberdayakannya agar tetap potensial

DAFTAR PUSTAKA

KBBI, 1991

¹⁹ *Ibid*, h 141-142

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang SISDIKNAS (Bandung: Citra Umbara. 2006)
- Pusat Bahasa Departemen pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT. Gramedia, 2008)
- Hasbullah, *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999)
- Zakiyah Drajat, *Ilmu Pendidikan Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)
- M. Ngalm Purwanto, *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis* (Bandung: RemajaRosdakarya, 2000)
- Stephen P. Robbins, *Organizations Theory: Structure, Design and Application*. Third Edition, Alih bahasa Yusuf Udaya, (Jakarta: Penerbit Arcan, 1994)
- Kusdi, *Teori Organisasi dan Administrasi*. (Jakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2009)
- William G. Nickels, Jam M. Hugh dan Susan M. Hugh. *Pengantar Bisnis: Understanding Business*. (Jakarta: Salemba Empat, 2004.
- Akdon, *Strategic Management for Educational Management* (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Hanun Asrohah, *Hand Out Kuliah Manajemen Strategik Pendidikan* (Surabaya: IAIN Sunan Ampel, 2012)
- Jamal Ma"mur Asmani, *Membangun Organisasi Sekolah* (Jogyakarta : Diva Press, 2012)
- Sudarman Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah, dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademi* (Jakarta : Bumi Aksara,2007)
- Aan Komariah dan Cepi Triatna, *Visionari Leadership; Menuju Sekolah Efektif* (Jakarta :Bumi Aksara, 2008)
- Muniarti, *Manajemen Stratejik : Peran Kepala Sekolah dalam Pemberdayaan*, (Madiun: Perdana Publishing, 2000)

ANALISIS *QUALITY IN FACT* DAN *QUALITY IN PERCEPTION*

Mustika Adriana, Ridwan

PENDAHULUAN

Dalam konteks pendidikan, institusi pendidikan harus dapat melaksanakan mekanisme hirarki mutu dengan baik agar institusi tersebut dapat memberikan mutu yang diharapkan dan selalu berupaya meningkatkan mutu yang telah dicapainya. Institusi harus menempatkan sudut pandang peserta didik sebagai pusat dari setiap proses perencanaan strategis. Karena peserta didik adalah alasan utama dalam berdirinya sebuah institusi pendidikan dan reputasi institusi pendidikan itu sendiri ada dipundak para peserta didik dengan melihat dari output keberhasilannya.

Institusi pendidikan yang berorientasi pada mutu tentunya akan berfokuskan pada peserta didik dan bukan pada tataran internal yang ada di dalam. Proses pencegahan merupakan nilai utama dibandingkan proses deteksi dari suatu masalah yang ada. Institusi harus memiliki strategi mutu dengan menginvestasikan sumber daya yang ada. Institusi harus dapat menyikapi komplain sebagai proses pembelajaran dan bukan menyikapi komplain sebagai suatu gangguan.

Menurut Kementerian Pendidikan Nasional yang dikutip oleh Mulyasa, pengertian mutu mencakup input, proses, dan output pendidikan. Input pendidikan merupakan sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan demi berlangsungnya suatu proses. Sementara proses pendidikan merupakan perubahan sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Selanjutnya, output pendidikan merupakan kinerja sekolah, yaitu prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses dan perilaku sekolah. Oleh sebab itu, mutu dalam dunia pendidikan dapat dinyatakan lebih mengutamakan pada keberhasilan siswa. Dengan kata lain, program perbaikan sekolah dilakukan lebih secara kreatif dan konstruktif.¹

Institusi harus dapat melakukan proses perbaikan mutu dengan melibatkan setiap orang di institusi bukan hanya melibatkan tim

¹ Zahroh, Aminatul. Total Quality Management; Teori & Praktek Manajemen Dalam Mendongkrak Mutu Pendidikan. (Yogyakarta; AR-RUZZ MEDIA, 2014) . Hlm. 28.

manajemen dalam setiap masalah. Staf harus diyakinkan memiliki peluang untuk menciptakan mutu dengan membangun nilai kreatifitas yang ada pada dirinya. Institusi harus memiliki aturan dan tanggung jawab yang jelas sertamemiliki strategi evaluasi yang jelas dan sistematis sehinggainstitusi melihat mutu sebagai cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

KAJIAN TEORI

1. Konsep Kualitas

Menurut istilah, kata kualitas berarti mutu, yaitu tingkat baik buruknya sesuatu.² Akan tetapi banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan kualitas (mutu) berdasarkan sudut pandangnya masing-masing seperti yang terurai di bawah ini:

- a) Menurut Joseph Juran, kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (fitness for use), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna.
- b) Menurut Edward Deming, suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan kebergantungan pada biaya rendah dan sesuai dengan pasar.³
- c) Welch Jr mengatakan bahwa kualitas adalah jaminan kesetiaan pelanggan, pertahanan terbaik melawan saingan dari luar, dan satusatunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.
- d) Menurut ISO 2000, kualitas adalah totalitas karakteristik suatu produk (barang dan jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikan atau ditetapkan.
- e) Menurut Soewarso Hardjosudarmo, bahwa yang dimaksud kualitas adalah penilaian subyektif daripada “costumer” penentuan ini ditentukan oleh persepsi “costumer” terhadap produk dan jasa.

Dari beberapa pendapat tokoh di atas, terdapat beberapa kesamaan yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

² Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm 603.

³ Uhar Suharsaputra, Administrasi Pendidikan, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm 226-227.

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas menyangkut produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kualitas saat ini, mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Akan tetapi Menurut Permadi, mutu jasa pendidikan bersifat relatif (sesuai dengan kebutuhan pelanggan), dan bukan bersifat absolute. Dengan kata lain, mutu pendidikan akan baik dan memuaskan jika sesuai atau melebihi kebutuhan para pelanggan yang bersangkutan.

Dalam pendidikan, yang dimaksud dengan pelanggan atau klien (client) dibagi menjadi dua, yakni pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

- a. Pelanggan internal (internal customer) adalah orang-orang yang berada dalam organisasi sekolah, yaitu guru, staf tata usaha, pesuruh (office boys) cleaning service, pelayan ternis dan komponen lainnya.
- b. Pelanggan eksternal (eksternal customer) adalah orang-orang yang berada di luar organisasi sekolah yang memperoleh layanan dari sekolah. Pelayanan eksternal dibagi menjadi dua macam, yakni:
 - i. Pelanggan primer (primary customer) adalah pelanggan utama, yakni orang-orang yang langsung bersentuhan dengan jasa-jasa pendidikan yang diberikan oleh sekolah, seperti peserta didik.
 - ii. Pelanggan sekunder (secondary customer) adalah pihak-pihak lain yang secara tidak langsung terimbas dari layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah, yaitu orang tua siswa, masyarakat, pemerintah dan dunia usaha dan industri sebagai pengguna tenaga kerja.⁴

Berdasarkan element-element yang telah diuraikan, Goetsch dan Dafis yang dikutip oleh (Tjiptono 2000), membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yakni "kualitas merupakan kondisi yang dinamis

⁴ Nanang Hanafiah Dan Cucu Suhana, Konsep Strategi Pembelajaran, (Bandung: Rafika Aditama, 2009), hlm 81-83.

yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.⁵

Mutu meliputi: 1) mutu produk, 2) mutu biaya, 3) mutu penyerahan, 4) mutu keselamatan, dan 5) mutu semangat / moril. Secara sederhana mutu memiliki karakteristik: 1) spesifikasi, 2) jumlah, 3) harga, dan 4) ketepatan waktu penyerahan.

Menurut Husaini Usman (2009) dalam bukunya *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, mengatakan bahwa mutu memiliki 13 karakteristik seperti berikut ini:⁶

- a. Kinerja (performa): berkaitan dengan aspek fungsional sekolah. Misalnya: kinerja guru dalam mengajar baik, memberikan penjelasan meyakinkan, sehat dan rajin mengajar, dan menyiapkan bahan pelajaran lengkap. Pelayanan administratif dan edukatif sekolah baik yang ditandai hasil belajar tinggi, lulusannya banyak, putus sekolah sedikit, dan yang lulus tepat waktu banyak. Akibat kinerja yang baik maka sekolah tersebut menjadi sekolah favorit.
- b. Waktu wajar (timeliness): selesai dengan waktu yang wajar. Misalnya: memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu. Waktu ulangan tepat. Batas waktu pemberian pekerjaan rumah wajar. Waktu untuk guru naik pangkat wajar.
- c. Handal (reliability): usia pelayanan prima bertahan lama. Misalnya: pelayanan prima yang diberikan sekolah bertahan dari tahun ke tahun, mutu sekolah tetap bertahan dari tahun ke tahun. Sebagai sekolah favorit bertahan dari tahun ke tahun. Sekolah menjadi juara tertentu bertahan dari tahun ke tahun. Guru jarang sakit. Kerja keras guru bertahan dari tahun ke tahun.
- d. Daya tahan (durability): tahan banting. Misalnya: meskipun krisis moneter, sekolah masih tetap bertahan, tidak tutup. Siswa dan guru tidak putus asa dan selalu sehat.
- e. Indah (aesthetics). Misalnya: eksterior dan interior sekolah ditata menarik. Taman ditanami bunga dan terpelihara dengan baik. Guruguru membuat media pendidikan yang menarik. Warga sekolah berpenampilan rapi.

⁵ Hanafiah, & Cucu Suhana. *Konsep Strategi Pembelajaran*. (Bandung; PT. Refika Aditama, 2012). Hlm. 81.

⁶ Usman, Husaini,. *Manajemen : Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009). hal. 512-513.

- f. Hubungan manusiawi (personal interface): menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme. Misalnya: warga sekolah saling menghormati, baik warga intern maupun ekstern sekolah, demokratis, dan menghargai profesionalisme.
- g. Mudah penggunaannya (easy of use). Sarana dan prasarana dipakai. Misalnya: aturan-aturan sekolah mudah diterapkan. Buku-buku perpustakaan mudah dipinjam dan dikembalikan tepat waktu. Penjelasan guru di kelas mudah dimengerti siswa. Contoh soal mudah dipahami. Demonstrasi praktik mudah diterapkan siswa.
- h. Bentuk khusus (feature): keunggulan tertentu. Misalnya: sekolah ada yang unggul dengan hampir semua lulusannya diterima di universitas bermutu. Unggul dengan bahasa Inggrisnya. Unggul dengan penguasaan teknologi informasinya (komputerisasi). Ada yang unggul dengan karya ilmiah kesenian atau olahraga.
- i. Standar tertentu (conformance to specification): memenuhi standar tertentu. Misalnya: sekolah sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), sekolah sudah memenuhi standar minimal ujian nasional atau sekolah sudah memenuhi ISO 9001:2000 atau sekolah sudah memenuhi TOEFL dengan skor 650.
- j. Konsistensi (Consistency): kejajegan, konstan, atau stabil. Misalnya: Mutu sekolah dari dahulu sampai sekarang tidak menurun seperti harus mengontrol nilai siswa-siswanya. Warga sekolah konsisten antara perkataan dengan perbuatan. Apabila berkata tidak berbohong, apabila berjanji ditepati, dan apabila dipercaya tidak mengkhianati.
- k. Seragam (uniformity): tanpa variasi, tidak tercampur. Misalnya: sekolah menyeragamkan pakaian sekolah dan pakaian dinas. Sekolah melaksanakan aturan, tidak pandang bulu atau pilih kasih.
- l. Mampu melayani (serviceability): mampu memberikan pelayanan prima.. Misalnya: sekolah menyediakan kotak saran dan saran-saran yang masuk mampu dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Sekolah mampu memberikan pelayanan primanya kepada pelanggan sekolah sehingga semua pelanggan merasa puas.
- m. Ketepatan (Accuracy): ketepatan dalam pelayanan. Misalnya: Sekolah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang

diinginkan pelanggan sekolah, guru-guru tidak salah dalam menilai siswa-siswanya. Semua warga sekolah bekerja dengan teliti. Jam Belajar di sekolah berlangsung tepat waktu.

Sedangkan menurut Aan Komariah bahwa prinsip-prinsip mutu pendidikan penerapannya sebagai berikut:⁷

- a. Penerapan khusus prinsip pertama orientasi pada pelanggan.
- b. Penerapan khusus prinsip kedua Kepemimpinan.
- c. Penerapan khusus prinsip ketiga keterlibatan orang-orang.
- d. Penerapan khusus prinsip keempat pendekatan proses.
- e. Penerapan khusus prinsip kelima menggunakan pendekatan sistem pada manajemen.
- f. Penerapan khusus prinsip keenam perbaikan secara berkelanjutan.
- g. Penerapan khusus prinsip ketujuh pendekatan aktual dalam pembuatan keputusan.
- h. Penerapan khusus prinsip kedelapan hubungan yang saling menguntungkan dengan supplier.

Secara operasional, mutu/kualitas ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhi spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pelanggan. Mutu yang pertama disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi).⁸

Dalam *quality in fact*, para produsen menunjukan bahwa mutu memiliki sebuah sistem, yang bisa disebut sistem jaminan mutu (*quality assurance system*), yang memungkinkan roda produksi yang menghasilkan produk-produk secara konsisten sesuai dengan standart atau spesifikasi tertentu. Dengan demikian sebuah produk dikatakan bermutu selama produk tersebut secara konsisten sesuai dengan tuntutan pembuatnya.⁹

Adapun didalam *quality in perception*, mutu didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan atau melampaui keinginan pelanggan. Dalam hal ini yang menentukan atau menilai sebuah produk atau jasa bermutu atau tidak adalah para pelanggan. Dengan demikian mutu

⁷ Aan Komariah dkk. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta (2010) hlm. 293-302.

⁸ Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. (Yogyakarta: IRCiSoD, Cet, IV. 2006). Hlm. 7.

⁹ *Ibid.* Hlm 64.

dalam persepsi di ukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna serta meningkatnya minat pelanggan terhadap produk atau jasa. Bila kita lihat *quality in perception* dalam dunia pendidikan maka peningkatan mutu dari hasil belajar siswa itu dinilai dari kepuasan orang tua siswa itu sendiri.

Mutu manajemen pendidikan tergambar dari setiap level proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi pendidikan menjadi suatu kesatuan utuh dan dilakukan sebaik mungkin secara terus menerus, dari awal sudah dimulai dengan benar, menghindari kesalahan, cermat dan membrikan pelayanan yang memuaskan kepada customer.¹⁰

Berdasarkan beberapa pengertian *quality* di atas, tampak bahwa *quality* hampir selalu berfokus kepada pelanggan (*customer focus quality*) sehingga produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Permasalahan di sini mengenai *strandart* mutu, dimana antara satu orang dengan orang yang lainnya memiliki *strandart* mutu yang berbeda-beda. Bahkan seseorang mungkin akan menerapkan *strandart* mutu yang berbeda pada saat yang lain. Hal ini dikarenakan untuk menetapkan kualitas suatu produk atau jasa pada umumnya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang subyektif seperti pengalaman, keperluan, harapan, rasa, dan lain sebagainya.

Namun demikian, bukan berarti, mutu/kualitas produksi dan pelayanan tidak ada *standartnya*, melainkan dapat diukur dengan kriteria sesuai dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat (*zero defects*) dan selalu baik sejak awal (*right first time and everytime*). Oleh karena itu dalam produksi atau pelayanan perhatian tidak hanya sebatas perbaikan mutu (*quality improvment*), tetapi juga penting dalam mengusahakan adanya mekanisme yang tepat untuk menjamin mutu (*Quality assurance*) dan juga mengendalikan mutu (*quality control*).

2. Analisis Quality In Fact

Penjaminan mutu (*Quality Assurance*) adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu peneglolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan.

¹⁰ Engkoswara, Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*. (Bandung; Alfabeta, 2010). Hlm 306.

Penjaminan mutu atau kualitas adalah seluruh rencana tindakan sistematis yang penting untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu dari kualitas.¹¹

Definisi Penjaminan kualitas menurut Elliot (1993) adalah seluruh rencana dan tindakan sistematis yang penting untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu. Dimana kebutuhan tersebut merupakan refleksi dari kebutuhan pelanggan. Penjaminan kualitas biasanya membutuhkan evaluasi secara terus-menerus dan biasanya digunakan sebagai alat bagi manajemen.¹²

Menurut Gryna (Pike dan Barnes, 1996), penjaminan kualitas merupakan kegiatan untuk memberikan bukti-bukti untuk membangun kepercayaan bahwa kualitas dapat berfungsi secara efektif.¹³

Quality assurance atau jaminan mutu pelayanan (Pohan:2007:8) adalah kegiatan pengukuran derajat kesempurnaan layanan kesehatan yang di bandingkan dengan standar layanan kesehatan, dilanjutkan dengan tindakan perbaikan yang sistematis serta berkesinambungan untuk mencapai mutu pelayanan yang optimal.¹⁴

Jadi, Secara umum dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, dan sistematis sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan dan percaya dengan kualitas produk yang ditawarkan.

Program Jaminan Mutu dapat dibedakan dengan bentuk manajemen yang lain, dimana jaminan mutu didasarkan pada prinsip prinsip sebagai berikut:

- a. Setiap orang didalam organisasi harus dilibatkan dalam penentuan, pengertian dan peningkatan proses yang berkelanjutan dengan masing-masing mengontrol dan bertanggung jawab dalam setiap mutu yang dihasilkan oleh masing-masing orang.

¹¹ Hansen, K. E., and Elliot, M. E., 2005. *Osteoarthritis, Pharmacotherapy, A Pathophysiological Approach*. New New York:Mc Graw Hill., hlm. 302.

¹² *Ibid.*

¹³ Pike dan Barnes, 1996. *TQM In Action*, London: Champman dan Hall, hlm. 8.

¹⁴ Pohan.I.S., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: EGC , hlm. 8.

- b. Setiap orang harus sepakat untuk memuaskan masing masing pelanggan baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal.
- c. Peningkatan mutu dilaksanakan dengan menggunakan metode ilmiah yaitu dengan menggunakan data untuk pengambilan keputusan, penggunaan alat-alat statistik dan keterlibatan setiap orang yang terkait.
- d. Adanya pengertian dan penerimaan terhadap suatu perbedaan yang alami.
- d. Pembentukan teamwork. Baik itu dalam part time teamwork, full time teamwork ataupun cross functional team .
- e. Adanya komitmen tentang pengembangan karyawan (development of employees) melalui keterlibatan di dalam pengambilan keputusan.
- f. Partisipasi setiap orang dalam merupakan dorongan yang positif dan harus dilaksanakan.
- g. Program pendidikan dan pelatihan dianggap sebagai suatu investment/ modal dalam rangka pengembangan kemampuan dan pengetahuan pegawai untuk mencapai potensi yang mereka harapkan.
- h. Suppliers dan customer diintegrasikan dalam proses peningkatan mutu.

Adapun, tujuan kegiatan penjaminan mutu bermanfaat, baik bagi pihak internal maupun eksternal organisasi. Menurut Yorke (Saputra H. 2009), tujuan penjaminan (*Assurance*) terhadap kualitas tersebut antara lain sebagai berikut:¹⁵

- a. Membantu perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus dan berkesinambungan melalui praktek yang terbaik dan mau mengadakan inovasi.
- b. Memudahkan mendapatkan bantuan, baik pinjaman uang atau fasilitas atau bantuan lain dari lembaga yang kuat dan dapat dipercaya.
- c. Menyediakan informasi pada masyarakat sesuai sasaran dan waktu secara konsisten, dan bila mungkin, membandingkan standar yang telah dicapai dengan standar pesaing.
- d. Menjamin tidak akan adanya hal-hal yang tidak dikehendaki. Selain itu, tujuan dari diadakannya penjaminan kualitas (*quality*

¹⁵ Saputra, H. 2009. *Perbedaan tingkat kepuasan pasien pengguna Askes dan non Askes terhadap pelayanan keperawatan di bangsal inap BPRSUD Dr Setijono Kota Blora. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.*, hlm. 33.

assurance) ini adalah agar dapat memuaskan berbagai pihak yang terkait di dalamnya, sehingga dapat berhasil mencapai sasaran masing-masing.

Penjaminan kualitas merupakan bagian yang menyatu dalam membentuk kualitas produk dan jasa suatu organisasi atau perusahaan. Mekanisme penjaminan kualitas yang digunakan juga harus dapat menghentikan perubahan bila dinilai perubahan tersebut menuju ke arah penurunan atau kemunduran.

Sistem Penjaminan Mutu (*Quality Assurance System*), yaitu;

- a. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga organisasi memenuhi idealismenya dan stakeholders memperoleh kepuasan;
- b. SPM adalah serangkaian langkah yang terencana dan sistematis yang dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan akan layanan dan produk/jasa yang disediakan;
- c. SPM adalah tata kelola yang baik, akuntabel dan peningkatan mutu.
- d. Sistem Penjaminan Mutu, tumbuh budaya mutu: menetapkan dan memiliki standar, melaksanakan standar, mengevaluasi pelaksanaan standar dan meningkatkan standar secara berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*).

Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan, menurut Short, JR. (2009), terdiri dari rangkaian proses/tahapan yang secara siklik dimulai dari:¹⁶

- a. pengumpulan data,
- b. analisis data,
- c. pelaporan/pemetaan,
- d. penyusunan rekomendasi, dan
- e. upaya pelaksanaan rekomendasi dalam bentuk program peningkatan mutu pendidikan. Tahapan-tahapan proses SPMP ini merupakan suatu siklus yang saling terkait dan berlangsung secara sustainable (berkelanjutan).

¹⁶ Short, JR. 2009. *Sinopsis Pendiarti*. Tangerang: Bina Rupa Aksara Publisher., hlm. 113.

Pelaksanaan tahapan-tahapan di atas perlu dilaksanakan secara kolaboratif oleh berbagai stakeholders sekolah sesuai dengan amanat MBS (PP No. 19 Tahun 2005).¹⁷

1. Sekolah perlu membentuk Tim Pengembang Sekolah (TPS) yang terdiri dari berbagai unsur stakeholders yaitu, kepala sekolah, pengawas sekolah, perwakilan guru, komite sekolah, orang tua, dan perwakilan lain dari kelompok masyarakat yang memang dipandang layak untuk diikutsertakan karena kepedulian yang tinggi pada sekolah. Dalam melaksanakan SPMP, Pengawas Pendidikan yang bertugas sebagai pembina sekolah juga harus dilibatkan dalam TPS, sebagai wakil dari pemerintah.
2. SPMP tidak akan dapat terlaksana dengan baik tanpa pelibatan dan pemberdayaan berbagai stakeholders sekolah, termasuk wakil pemerintah. Melalui SPMP, sekolah dapat melaksanakan program manajemen yang berbasis data. Pola manajemen ini pada kenyataannya masih belum dilakukan oleh banyak sekolah sebagai suatu budaya kerja. Data yang valid, secara empirik dan akurat, akan selalu menjadi landasan utama dalam pengambilan keputusan dan penyusunan berbagai rencana peningkatan mutu pendidikan di sekolah/madrasah.

3. Analisis Quality In Perception

Institusi pendidikan adalah institusi pemberi layanan. Layanan-layanan ini meliputi pemberian beasiswa, penilaian dan bimbingan bagi para pelajar, para orangtua, dan para sponsor mereka. Para pelanggan terdiri dari bermacam-macam golongan dan perlu diidentifikasi. Jika tujuan mutu adalah memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan, maka hal penting yang perlu diperjelas adalah kebutuhan dan keinginan siapa yang harus dipenuhi.

Menurut Sallis (2006) bagi beberapa pendidik, istilah 'pelanggan' jelas sekali memiliki nada komersial yang tidak dapat diaplikasikan dalam pendidikan. Mereka lebih suka menggunakan istilah klien. Klien, dengan konotasi layanan profesional yang menyertainya dianggap sebagai istilah yang jauh lebih tepat dibanding pelanggan. Sementara itu, yang lainnya ada yang menolak bahasa seperti itu dan menurut mereka akan lebih tepat jika menggunakan istilah pelajar atau murid.

¹⁷ Peraturan Pemerintah 19 Tahun 2006 Tentang Standar Nasional

Buku ini menggunakan kata pelanggan dan pelajar, dan tidak bermaksud untuk mempersoalkan mereka yang menggunakan istilah-istilah lain.

Selain itu, ada juga yang mencoba membuat perbedaan antara istilah `klien' ,yang biasanya menerima layanan pendidikan, seperti beasiswa dengan `pelanggan', yang membayar untuk mendapat pendidikan. Sallis (2006) menggunakan pelanggan sebagai istilah untuk kedua bentuk istilah di atas dan terpisahkan ke dalam beberapa jenis. Pelanggan utama' yaitu pelajar yang secara langsung menerima layanan, `pelanggan kedua' yaitu orangtua, gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu mau- pun institusi, dan "pelanggan ketiga" yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung, seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.

Sedangkan menurut Lewis dan Smith (1994) salah kerangka dalam memahami pelanggan pendidikan tinggi adalah dengan melihatnya dari tiga perspektif, yaitu pelanggan internal, pelanggan luar langsung, dan pelanggan eksternal tidak langsung. Pelanggan internal (*internal customer*) adalah mahasiswa, fakultas, program, dan departemen dalam program akademik kampus yang mempengaruhi program khusus. Pelanggan internal bagi administrasi adalah mahasiswa, tetapi juga termasuk karyawan unit, departemen, divisi yang mempengaruhi kegiatan layanan. Pelanggan eksternal langsung (*direct external customer*) termasuk employer mahasiswa, perguruan tinggi dan universitas lain yang menerima mahasiswa dan layanan dari perguruan tinggi dan universitas tersebut, dan suplayer (yaitu darimana perguruan tinggi atau universitas menerima mahasiswa, produk, dan layanan, seperti; sekolah menengah atas, supliyar produk, dan suplayer layanan. Pelanggan eksternal tidak langsung (*indirect external customer*) adalah dewan legislative, masyarakat, badan akreditasi, alumni, dan penyandang dana (misalnya orang-orang yang member pengaruh terhadap keputusan dan operasi perguruan tinggi atau universitas.

Keragaman pelanggan tersebut membuat seluruh institusi pendidikan harus lebih memfokuskan perhatian mereka pada keinginan para pelanggan dan mengembangkan mekanisme untuk merespon mereka. Hal penting untuk didefinisikan secara jelas adalah sifat layanan yang diberikan oleh institusi kepada pelanggannya. Hal ini

sama pentingnya dengan menciptakan dialog yang baik dan terus-menerus dengan mereka. Bentuk pemasaran yang paling baik dalam pendidikan adalah pemasaran yang dipilih oleh para pelajar untuk kepentingan mereka masing-masing. Satu hal yang perlu diingat adalah kesuksesan pelajar adalah kesuksesan institusi pendidikannya.

Ketika fokus utama dari sekolah, perguruan tinggi atau universitas adalah pelanggan eksternalnya pelajar, orangtua, dan lain-lain penting untuk diingat bahwa setiap orang yang bekerja dalam masing-masing institusi tersebut turut memberikan layanan bagi para kolega mereka pelanggan internal (Sallis, 2006). Dalam manajemen mutu terpadu, para staf tersebut dikenal dengan istilah pelanggan internal. Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan institusi, dan akhirnya akan membuat pelanggan eksternal menderita. Salah satu tujuan manajemen mutu terpadu adalah untuk merubah institusi yang mengoperasikannya menjadi sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik dan kompetisi internal, untuk meraih sebuah tujuan tunggal, yaitu memuaskan pelanggan.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Lele (1991) ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu;

1. Produk/Jasa, meliputi; rancangan, umpan balik, insentif, sumber daya, dan pembuatan.
2. Budaya, meliputi; lambang formal, sistem informal.
3. Kegiatan penjualan, meliputi; pesan, sikap, dan penyaluran.
4. Pasca penjualan, meliputi; pelayanan pendukung, umpan balik dan restitusi.

Sedangkan Barnes (2001) mengemukakan faktor yang turut menentukan kepuasan pelanggan adalah;

1. Pelayanan dengan nilai tambah
2. Tampilan dari produk atau layanan
3. Aspek bisnis
4. Kejutan-kejutan yang dapat memberikan ransangan emosional (suka/tidak), untuk melakukan penilaian *intangibile* pada saat layanan diberikan.

Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah interaksi antara produsen dan konsumen (perusahaan dengan

pelanggan) yang memiliki mutu ransangan terhadap perasaan nyaman yang dirasakan oleh pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi dalam lima level, yang didalamnya melibatkan banyak kontak, baik internal karyawan maupun dengan pelanggan. Kelima level tersebut adalah (Barnes, 2001):

1. Produk atau jasa inti, meliputi:
 - a. Esensi dari penawaran yang dapat mewakili produk atau layanan inti yang disediakan oleh perusahaan.
 - b. Penetapan produk/jasa inti ini merupakan hal yang mendasar untuk ditawarkan kepada pelanggan, sekaligus menjadi hal yang paling sulit bagi perusahaan untuk membuatnya berbeda.
 - c. Untuk pasar yang bersaing, perusahaan mau tidak mau harus dapat menetapkan produk intinya secara tepat, karena bila tidak ditetapkan, maka hubungan dengan pelanggan tidak akan pernah dapat dimulai
2. Sistem dan pelayanan pendukung, meliputi;
 - a. Layanan pendukung yang dapat dipandang dapat mendukung peningkatan kelengkapan layanan atau produk inti.
 - b. Perangkat yang menjadi pendukung pada level ini, misalnya; system pembayaran dan penghantaran, kemudahan memperoleh produk dan layanannya, jam layanan, level karyawan, pendukung teknis, dan peraian, system komunikasi dan informasi.
3. Performa teknis, meliputi;
 - a. Apakah perusahaan sudah menetapkan produk inti maupun layanan pendukungnya itu suda dilakukan secara tepat dan benar.
 - b. Fokus yang harus dipertimbangkan pada level ini adalah perusahaan dapat menampilkan produk/layanan sesuai dengan apa yang dijanjika kepada pelanggan.
4. Elemen interaksi dengan pelanggan, :
 - a. Mengacu pada prinsip interaksi penyediaan jasa dengan pelanggan baik melalui tatap muka, atau melalui kontak yang berbasis teknologi.

- b. Perusahaan harus dapat menyediakan system paralel atau system yang alternative yang memungkinkan pelanggan dapat berhubungan dengan pelanggan secara lebih pribadi
- 5. Elemen emosional – dimensi afektif pelayanan, meliputi:
 - a. Manajer perusahaan penyedia produk atau layanan harus dapat mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan yang dapat memberikan pesan halus kepada pelanggan sehingga dapat menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan terhadap produk atau layanan perusahaan.
 - b. Sejumlah riset membuktikan bahwa ketidakpuasan pelanggan tidak berhubungan dengan kualitas produk/jasa inti, tetapi lebih karena aspek interaksi pelanggan dengan penyedia layanan serta para pekerja-pekerjanya.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada mutu produk dan layanan, sedangkan aspek mutu produk atau layanan itu dapat diukur. Supranto (2001) mengemukakan bahwa bagi para manajer perusahaan, pengukuran aspek mutu memiliki nilai strategis, yaitu:

1. Untuk mendeteksi dan mengetahui dengan baik tentang jalannya proses bisnis.
2. Mengetahui secara tepat, dimana harus melakukan perubahan dan perbaikan secara kontinyu dalam memuaskan pelanggan.
3. Menentukan perubahan yang dilakukan mengarah pada perbaikan.

Ukuran kepuasan pelanggan, menurut Kotler (2001), dapat dikategorikan sebagai kurang puas, puas dan sangat puas. Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk beberapa tujuan, yaitu:¹⁸

- a. Mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak di terima pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan terus melakukan kerja sama.
- b. Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang

¹⁸ *Loc. Cit.*, Kotler Philip 2001. *Manajemen Pemasaran*.....hlm. 41.

disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.

- c. Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan.
- d. Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa akan datang.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. Kotler (2001), mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:¹⁹

a. Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang di gunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

b. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat di lakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- 1) *Directly Reported Satisfaction*; pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
- 2) *Derived Dissatisfaction*; pertanyaan yang di ajukan menyangkut dua hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.
- 3) *Problem Analysis*; Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari

¹⁹ *Op. Cit.*, Kotler Philip 2001. *Manajemen Pemasaran*.....hlm. 41-45.

menajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

- 4) *Importance-Performance Analysis*; Dalam tehnik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

c. Belanja siluman (*Ghost shopping*).

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuantemuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi bias.

d. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang di harapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN

Secara oprasional mutu/kualitas ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhi spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pelanggan. Mutu yang pertama disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi).

Dalam *quality in fact*, para produsen menunjukan bahwa mutu memiliki sebuah sistem, yang bisa disebut sistem jaminan mutu (*quality assurance system*), yang memungkinkan roda produksi yang menghasilkan produk-produk secara konsisten sesuai dengan standart atau spesifikasi tertentu. Dengan demikian sebuah produk dikatakan

bermutu selama produk tersebut secara konsisten sesuai dengan tuntutan pembuatnya.

Dalam *quality in perception*, mutu didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan atau melampaui keinginan pelanggan. Dalam hal ini yang menentukan atau menilai sebuah produk atau jasa bermutu atau tidak adalah para pelanggan. Dengan demikian mutu dalam persepsi diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna serta meningkatnya minat pelanggan terhadap produk atau jasa. Bila kita lihat *quality in perception* dalam dunia pendidikan maka peningkatan mutu dari hasil belajar siswa itu dinilai dari kepuasan orang tua siswa itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Zahroh, Aminatul. *Total Quality Management; Teori & Praktek Manajemen Dalam Mendongkrak Mutu Pendidikan*. (Yogyakarta; Ar-Ruzz Media, 2014)
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002)
- Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Refika Aditama, 2010)
- Nanang Hanafiah Dan Cucu Suhana, *Konsep Strategi Pembelajaran*, (Bandung: Rafika Aditama, 2009)
- Hanafiah, & Cucu Suhana. *Konsep Strategi Pembelajaran*. (Bandung; PT. Refika Aditama, 2012)
- Usman, Husaini,. *Manajemen : Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).
- Aan Komariah dkk. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta (2010)
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. (Yogyakarta:IRCiSoD, Cet, IV. 2006)
- Engkoswara, Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*. (Bandung; Alfabeta, 2010)
- Hansen, K. E., and Elliot, M. E., 2005. *Osteoarthritis, Pharmacotherapy, A Pathophysiological Approach*. New New York:Mc Graw Hill.,
- Pike dan Barnes, 1996. *TQM In Action*, London: Champman dan Hall.
- Pohan.I.S., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: EGC ,

Saputra, H. 2009. *Perbedaan tingkat kepuasan pasien pengguna Askes dan non Askes terhadap pelayanan keperawatan di bangsal inap BPRSUD Dr Setijono Kota Blora*. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.

Kotler Philip. 1994. *Marketing Manajemen, Analysis, Planing, Implementation and Control*. Dialih Bahasakan oleh Hendra Teguh, Ronny A., Rusli. Jakarta: Prenhallindo.

BAGIAN KE TIGA

ANALISIS KUALITAS INTERNAL DAN EKSTERNAL PENDIDIKAN

Muhammad Ramadhansyah, Zuhud Suriono

PENDAHULUAN

Kualitas pendidikan menjadi perhatian dari berbagai kalangan, baik kalangan pendidikan maupun masyarakat. Setiap lembaga pendidikan memiliki keunggulan tersendiri sehingga dapat memberikan kepuasan yang terbaik untuk siswa, orangtua maupun masyarakat.

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pendidikan semakin meningkat. Hal ini dikarenakan adanya (1) Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (2) Persaingan global yang semakin ketat, dan (3) Kesadaran masyarakat (orangtua siswa) akan pendidikan yang berkualitas semakin tinggi. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terjadi pada akhir-akhir ini telah membawa dampak perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, sehingga permasalahan dapat dipecahkan dengan mengupayakan penguasaan serta peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tanpa penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, seseorang kurang bisa mengantisipasi perubahan-perubahan dalam kehidupan sehari-hari dan tidak mampu mengatasi persoalan-persoalan hidup yang selalu berkembang dengan pesat.

Persaingan global dalam era pasar bebas, menyebabkan adanya kompetisi yang sangat ketat. Untuk dapat berpartisipasi dalam persaingan global tersebut, seseorang dituntut memiliki kemampuan yang lebih berkualitas, yaitu memiliki kecakapan berkomunikasi, memiliki kemampuan menjalin kerjasama, memiliki keterampilan atau skill tertentu, individu yang ulet, disiplin, beretos kerja yang tinggi, pandai menangkap peluang, dan memiliki semangat untuk maju.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh

produsen. Orang tua merupakan pelanggan dari suatu lembaga pendidikan.

Mutu adalah kemampuan yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan pelanggan yang dalam pendidikan dikategorikan menjadi dua yaitu internal (pelajar/mahasiswa) dan eksternal (masyarakat dan lingkungan).¹

Sesuai dengan amanat Undang Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menerapkan penjaminan mutu pendidikan di satuan pendidikan dasar dan menengah. Tujuan penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah adalah untuk memastikan penyelenggaraan pendidikan dasar dan menengah oleh satuan pendidikan di Indonesia berjalan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan.

Sistem Penjaminan Mutu yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan terdiri atas Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPMI dilaksanakan oleh satuan pendidikan, sedangkan SPME dilaksanakan oleh institusi di luar satuan pendidikan seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Standar Nasional Pendidikan, dan Badan Akreditasi Sekolah/Madrasah.

Maka melalui makalah ini penulis mencoba memaparkan Analisis Kualitas Internal dan Kualitas Eksternal Pendidikan yang sesungguhnya.

A. Pelanggan Internal dan Eksternal di Lembaga Pendidikan

Penjaminan mutu adalah istilah umum yang digunakan sebagai kata lain untuk semua bentuk kegiatan monitoring, evaluasi, atau kajian mutu. Sedangkan mutu atau kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau

¹Nanang Fattah. 2012. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya. hal 2

tersirat. Mutu pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen, pelaksana dan kegiatan pendidikan.

Mutu mengandung tiga unsur yaitu kesesuaian dengan standar, kesesuaian dengan harapan stakeholder, dan pemenuhan janji yang diberikan. Maka dapat dikatakan sekolah/madrasah yang bermutu adalah sekolah/madrasah yang dapat memuaskan pelanggannya, baik pelanggan internal maupun eksternal.

Untuk mencapai mutu yang baik maka dalam penyelenggaraan pendidikan harus mengenali siapa pelanggannya. Dengan mengenali pelanggan, penyelenggara pendidikan dapat menentukan mutu yang hendak dicapai sehingga memenuhi kepuasan orangtua (pelanggan).

Dalam proses penyelenggaraan pendidikan, pelanggan dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu:²

a. Pelanggan internal.

Adalah seluruh sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pendidikan, seperti peserta didik, orang tua, guru, staf administrasi yang berada di dalam sistem pendidikan. Bagi mereka masing-masing memberikan input dan output yang saling mempengaruhi tercapainya mutu.

b. Pelanggan eksternal.

Adalah masyarakat luar yang menggunakan produk dari hasil penyelenggaraan pendidikan, proses pendidikan (output) seperti: masyarakat, dunia industri, lembaga atau instansi yang berada di luar organisasi.

Jadi suatu institusi disebut bermutu apabila antara pelanggan terjadi kepuasan atas jasa yang telah diberikan. Standar mutu produksi dan layanan diukur dengan kriteria sesuai dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat dan selalu baik sejak awal. Mutu dan persepsi diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna.

² Jerome S., *Quality in Education: An Implementation Handbook*, Alih Bahasa: Yosol Iriantara (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cetakan I (2005: 40)

B. Penjaminan Mutu Pendidikan

Penjaminan mutu pendidikan merupakan suatu konsep dalam manajemen mutu pendidikan. Sekolah yang dikelola dengan manajemen mutu pendidikan harus memberi jaminan bahwa pelayanan pendidikan yang diberikan dapat memenuhi bahkan melampaui harapan para pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal. Pelanggan internal yaitu guru dan karyawan. Pelanggan eksternal terdiri dari pelanggan eksternal primer (peserta didik), pelanggan eksternal sekunder (orang tua, masyarakat, pemerintah), dan pelanggan eksternal tersier (pemakai lulusan).

Sistem penjaminan mutu pendidikan sangat penting dilakukan agar sekolah benar-benar mengelola pendidikan yang bermutu, sehingga menjadi sekolah yang diidolakan masyarakat. Bila tidak ada penjaminan mutu berdasarkan pagu yang baku ini akan dapat menimbulkan disparitas mutu pendidikan lintas sekolah dan lintas daerah.³Demikian pula konsep mutu perlu dibakukan agar terdapat persepsi yang sama. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu jika input, proses, dan hasilnya dapat memenuhi persyaratan yang dituntut oleh pengguna jasa pendidikan.

Penjaminan mutu pendidikan dapat dilakukan secara formal maupun informal. Penjaminan mutu formal dilakukan oleh lembaga mandiri (eksternal) yang bersifat independen, sedangkan yang informal dilakukan oleh suatu gugus penjaminan mutu yang ada di dalam organisasi atau lembaga itu.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 28 Tahun 2016, mengatur tentang sistem penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah. Sistem ini dikembangkan agar pengelolaan pendidikan dasar dan menengah bermutu. Sistem penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah terdiri dari dua komponen yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPMI adalah sistem penjaminan mutu yang berjalan di dalam satuan pendidikan dan dijalankan oleh seluruh komponen dalam satuan pendidikan. SPME adalah sistem penjaminan mutu yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, lembaga akreditasi dan lembaga standardisasi pendidikan.

³ R. Ibrahim, Ilmu dan Aplikasi Pendidikan, (Jakarta : Intima, 2007), hal. 341

C. Konsep Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)

Sistem penjaminan mutu internal pendidikan dasar dan menengah adalah suatu kesatuan unsur yang terdiri atas organisasi, kebijakan, dan proses yang terkait untuk melakukan penjaminan mutu pendidikan yang dilaksanakan oleh satuan pendidikan dasar dan menengah untuk menjamin terwujudnya pendidikan bermutu yang memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan.

Prinsip dari Sistem Penjaminan Mutu Internal adalah mandiri, terstandar, akurat, sistemik, berkelanjutan, holistik, dan terdokumentasi.

a) Mandiri dan partisipatif.

SPMI dikembangkan dan diimplementasikan secara mandiri oleh satuan pendidikan dengan membangun partisipasi aktif dari seluruh pemangku kepentingan.

b) Terstandar.

SPMI menggunakan acuan mutu minimal SNP dan dapat ditetapkan oleh satuan pendidikan bagi satuan pendidikan yang telah memenuhi SNP.

c) Integritas.

SPMI menggunakan data dan informasi yang jujur sesuai dengan kondisi yang ada di satuan pendidikan.

d) Sistematis dan berkelanjutan.

SPMI diimplementasikan dengan menggunakan 5 (lima) langkah penjaminan mutu yaitu pemetaan mutu, penyusunan rencana peningkatan mutu, pelaksanaan pemenuhan mutu, audit/evaluasi pemenuhan mutu, dan penetapan standar baru yang dilaksanakan secara berurutan dan berkelanjutan membentuk suatu siklus.

e) Holistik.

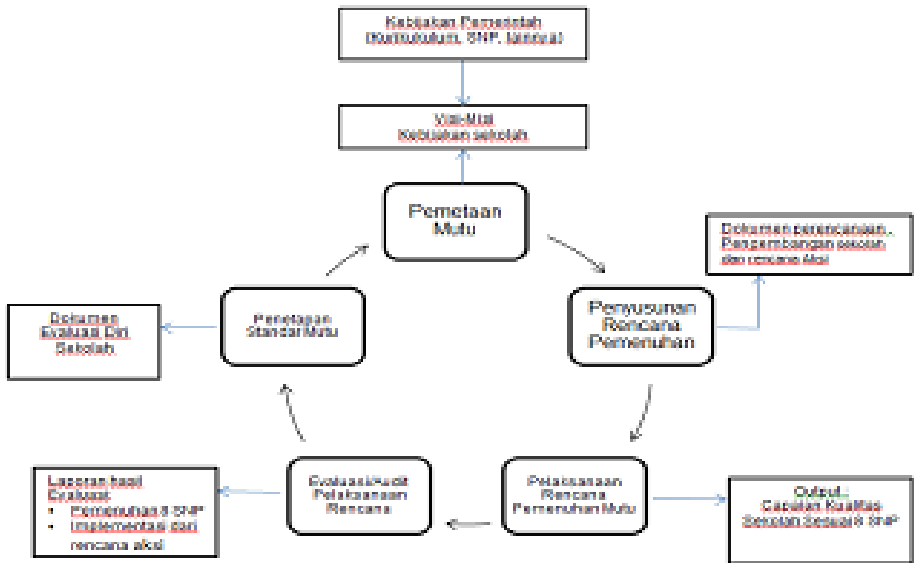
SPMI dilaksanakan terhadap keseluruhan unsur dalam satuan pendidikan yang meliputi organisasi, kebijakan, dan proses-proses yang terkait.

f) Transparan dan Akuntabel.

Seluruh aktivitas dalam pelaksanaan SPMI terdokumentasi dengan baik dalam berbagai dokumen mutu dan dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan.

Penerapan sistem penjaminan mutu di satuan pendidikan dasar dan menengah bertujuan untuk memastikan bahwa keseluruhan unsur yang meliputi organisasi, kebijakan, dan proses-proses yang terkait di satuan pendidikan dapat berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk menjamin terwujudnya budaya mutu di satuan pendidikan.

Berikut ini adalah gambar Siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) menurut pedoman umum Sistem penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah.



Gambar 1. Siklus SPMI

Catatan:

1. Pemetaan mutu pendidikan yang dilaksanakan oleh satuan pendidikan berdasarkan Standar Nasional Pendidikan;
2. Pembuatan rencana peningkatan mutu yang dituangkan dalam Rencana Kerja Sekolah.
3. Pelaksanaan pemenuhan mutu baik dalam pengelolaansatuan pendidikan maupun proses pembelajaran.
4. Monitoring dan evaluasi proses pelaksanaan pemenuhan mutu yang telah dilakukan.
5. Penetapan standar baru dan penyusunan strategi peningkatan mutu berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi.

Berdasarkan gambar di atas, pemetaan mutu dilaksanakan melalui kegiatan evaluasi diri sekolah (EDS) berdasarkan Standar Nasional Pendidikan.

D. Evaluasi Diri Sekolah (EDS)

Evaluasi Diri Sekolah (EDS) adalah proses evaluasi diri sekolah yang bersifat internal yang melibatkan pemangku kepentingan untuk melihat kinerja sekolah berdasarkan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang hasilnya dipakai sebagai dasar penyusunan Rencana Kerja Sekolah (RKS) dan sebagai masukan bagi perencanaan investasi pendidikan tingkat kabupaten/kota dan pemangku kepentingan lainnya.⁴

EDS merupakan bagian dari pemetaan mutu sekolah. Peta mutu ini memberikan data awal pencapaian SNP. EDS bertujuan untuk (a) Menilai perfoma sekolah, (b) Mengetahui perkembangan capaian SNP, dan (c) Menyusun, merevisi RKS/RKAS sesuai kebutuhan dalam rangka pemenuhan SNP.

Manfaat EDS bagi satuan pendidikan adalah untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya, memiliki data dasar yang akurat, mengidentifikasi peluang, memberikan laporan formal kepada pemangku kepentingan. Sementara manfaat Evaluasi Diri Sekolah (EDS) bagi luar sekolah adalah untuk menyediakan data dan informasi, pembuatan keputusan, perencanaan anggaran pendidikan pada tingkat kabupaten/kota, provinsi, dan nasional, mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana, mengidentifikasi pelatihan serta kebutuhan program pengembangan, mengidentifikasi keberhasilan sekolah.

EDS diharapkan menjadi kegiatan rutin di sekolah yang dilakukan secara terus menerus setiap tahun, untuk mengetahui ketercapaian tahapan pengembangan yang diharapkan. Kegiatan ini sebaiknya dilaksanakan mengacu pada beberapa prinsip sebagai berikut.

1. Berbasis tujuan.

Kegiatan EDS dilaksanakan berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, karena hasilnya sangat penting untuk menentukan

⁴. Wibowo, Manajemen Kinerja, (Jakarta : Rajagrafindo Persada, 2011), Cet. Ke-5, h 162

tujuan rencana pengembangan sekolah yang lebih spesifik dan akurat.

2. Beracuan kriteria.

Kegiatan EDS dilaksanakan mengacu pada kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan SNP dan SPM yang dikembangkan oleh satuan pendidikan maupun oleh pemerintah dan instansi terkait lainnya.

3. Berasas manfaat.

Kegiatan EDS dilaksanakan untuk mendapatkan manfaat yang sebesar-besarnya untuk meningkatkan mutu pendidikan, salah satunya harus mampu menghasilkan rekomendasi untuk penyusunan dan perbaikan RKS.

4. Objektif.

Kegiatan EDS dilaksanakan secara jujur dan apa adanya, karena hasilnya digunakan untuk mengetahui, memahami, dan menyadari dengan baik kondisi nyata sekolah baik mutu maupun kondisi lainnya. Hasil EDS tersebut merupakan informasi dan fakta yang sangat penting untuk penyusunan rencana pengembangan sekolah, dan dijadikan bahan masukan.

Proses EDS secara mendasar menjawab tiga pertanyaan kunci di awah ini.

- a. Seberapa baik kinerja sekolah kita? Hal ini terkait dengan posisi pencapaian kinerja untuk masing-masing indikator SPM atau SNP.
- b. Bagaimana kita dapat mengetahui kinerja sekolah? Hal ini terkait dengan bukti apa yang dimiliki sekolah untuk menunjukkan pencapaiannya.
- c. Bagaimana kita dapat meningkatkan kinerja? Dalam hal ini sekolah melaporkan dan menindaklanjuti apa yang telah ditemukan sesuai.

Berdasarkan pada gambar siklus SPMI di atas, evaluasi diri sekolah merupakan langkah awal dari sistem penjaminan mutu pendidikan. Sistem Pemetaan mutu pendidikan di satuan pendidikan atau yang bisa disebut dengan Evaluasi Diri Sekolah (EDS) dilaksanakan oleh Tim Penjaminan Mutu Pendidikan Sekolah (TPMPS). Pemetaan ini dilakukan untuk memotret tingkat pemenuhan standar nasional pendidikan oleh satuan pendidikan dengan menggunakan instrumen pemetaan mutu yang dikembangkan oleh pemerintah. Instrumen diisi oleh satuan

pendidikan, diverifikasi dan divalidasi oleh Pengawas Sekolah dan dimasukkan ke dalam database satuan pendidikan untuk dikirim ke sistem informasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

E. Konsep Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME)

Sistem penjaminan mutu eksternal adalah sistem penjaminan mutu yang dilaksanakan oleh unit di luar satuan pendidikan. Sistem Penjaminan Mutu Eksternal Pendidikan Dasar dan Menengah, yang selanjutnya disingkat SPME-Dikdasmen, adalah suatu kesatuan unsur yang terdiri atas organisasi, kebijakan, dan proses yang terkait untuk melakukan fasilitasi dan penilaian melalui akreditasi untuk menentukan kelayakan dan tingkat pencapaian mutu satuan Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah dan/atau program keahlian. SPME direncanakan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah, Badan Standar Nasional Pendidikan, dan Badan Akreditasi Nasional sesuai dengan kewenangannya.

Prinsip Sistem Penjaminan Mutu Eksternal adalah akurat, objektif, transparan, dan akuntabel.

1. Akurat.

Proses pengambilan keputusan untuk fasilitasi dan penilaian untuk akreditasi didasarkan pada data dan informasi yang jelas, benar, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Obyektif.

Proses pengambilan keputusan untuk fasilitasi dan penilaian untuk akreditasi bebas dari pengaruh kepentingan subjektif dan berdasarkan data serta informasi faktual yang tersedia.

3. Transparan.

Proses pengambilan keputusan untuk fasilitasi dan penilaian untuk akreditasi dilakukan berdasarkan standar dan mekanisme yang diketahui oleh semua pemangku kepentingan.

4. Akuntabel.

Proses pengambilan keputusan untuk fasilitasi dan penilaian untuk akreditasi dapat dipertanggung-jawabkan kepada semua pemangku kepentingan.

Tujuan SPME adalah memastikan system penjaminan mutu eksternal serta proses peningkatan mutu di satuan pendidikan dapat berjalan dengan baik. Sedangkan fungsinya adalah untuk memantau, memfasilitasi, mengevaluasi pemenuhan standar nasional di satuan pendidikan; mengevaluasi dan mengembangkan standar; serta menetapkan akreditasi satuan pendidikan.⁵

Siklus penjaminan mutu eksternal dapat dibagi atas tiga kelompok sesuai focus tugas dan kewenangan. Kelompok tersebut adalah fasilitasi peningkatan mutu, pengembangan standar mutu, dan akreditasi.

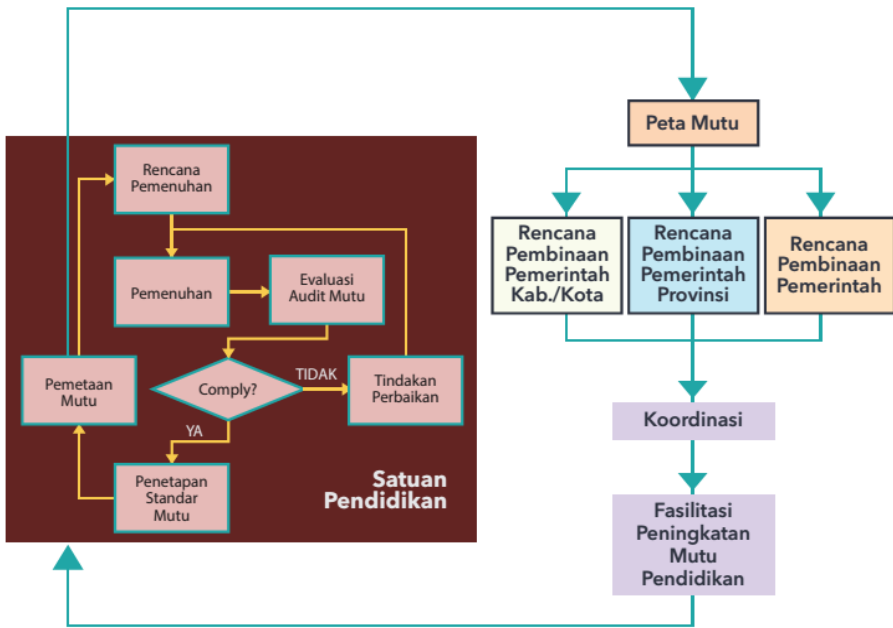
1. Siklus Fasilitasi Peningkatan Mutu.

Pada Siklus ini dilakukan :

- a. Pemetaan mutu pendidikan di tingkat satuan pendidikan berdasarkan Standar Nasional Pendidikan.
- b. Perencanaan peningkatan mutu yang dituangkan dalam Rencana Strategis Pembangunan Pendidikan.
- c. Fasilitasi pemenuhan mutu di seluruh satuan pendidikan.
- d. Monitoring dan evaluasi terhadap proses pelaksanaan pemenuhan mutu.
- e. Fasilitasi peningkatan mutu secara berkelanjutan (oleh pemerintah bekerja sama dengan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya).

Siklus fasilitasi oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah adalah seperti terlihat pada gambar berikut:

⁵R. Ibrahim, Op. Cit., h.352



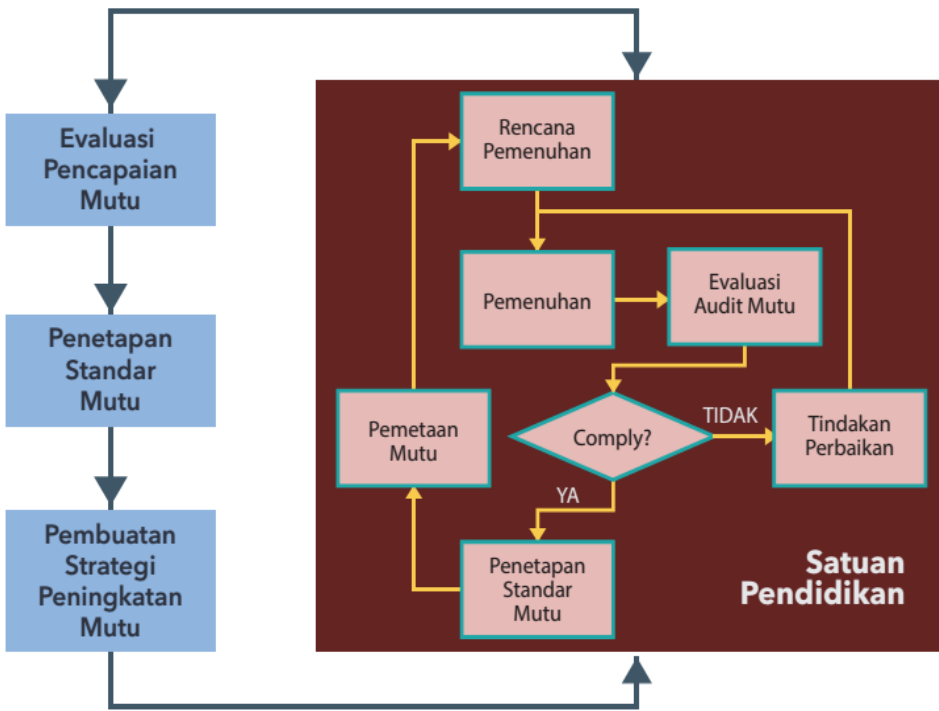
Gambar 2. Siklus Fasilitasi Peningkatan Mutu Pendidikan

2. Siklus Pengembangan Standar Mutu.

Pada Siklus ini dilakukan:

- Evaluasi pemenuhan standarnasional pendidikan oleh satuan pendidikan.
- Penetapan standar nasional pendidikan.
- Penyusunan strategi peningkatan mutu pendidikan oleh satuan pendidikan.

Pengembangan standar mutu dikembangkan secara berkelanjutan oleh BSNP sesuai dengan kewenangannya, seperti pada gambar berikut:



Gambar 3. Siklus Pengembangan Standar Mutu Pendidikan

Pengembangan standar mutu dalam rangka penjaminan mutu pendidikan dilaksanakan oleh Badan Standar Nasional Pendidikan. Tugas dan wewenang Badan Standar Nasional Pendidikan:

- a. Mengevaluasi pemenuhan standar nasional pendidikan oleh satuan pendidikan.
- b. Menetapkan standar nasional pendidikan.
- c. Menyusun strategi peningkatan mutu pendidikan oleh satuan pendidikan.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Badan Standar Nasional Pendidikan memanfaatkan data dan informasi hasil pemetaan mutu pendidikan yang tersedia dalam Sistem Informasi Mutu Pendidikan.

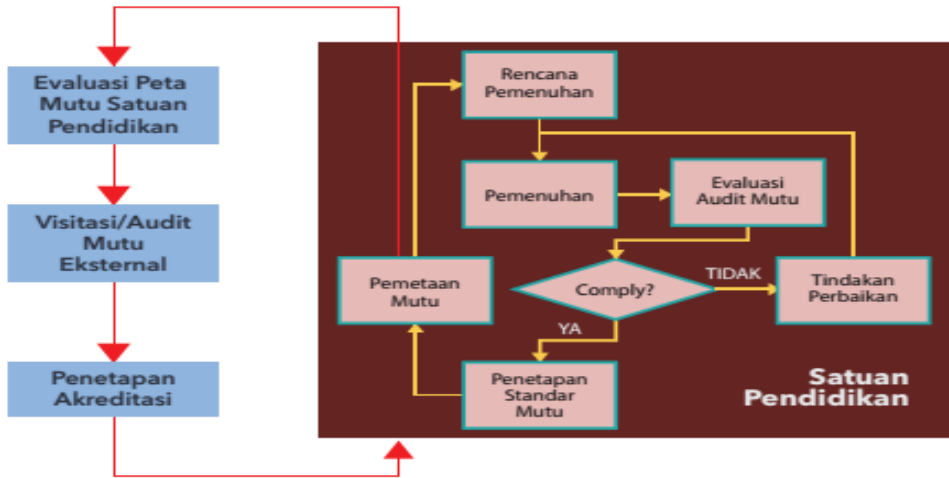
3. Siklus Akreditasi Satuan Pendidikan

Pada siklus ini dilakukan:

- a. Evaluasi terhadap mutu satuan pendidikan.

- b. Visitasi/audit mutu eksternal.
- c. Penetapan akreditasi.

Akreditasi satuan pendidikan dikembangkan secara berkelanjutan oleh BAN-S/M sesuai dengan kewenangannya, seperti terlihat pada gambar berikut:



Gambar 4. Siklus Akreditasi

Akreditasi satuan pendidikan dilaksanakan oleh Badan Akreditasi Sekolah/Madrasah. Tugas dan wewenang Badan Akreditasi Sekolah/Madrasah adalah :

- a. Mengevaluasi capaian pemenuhan standar nasional pendidikan oleh satuan pendidikan.
- b. Melakukan visitasi/audit mutu eksternal.
- c. Melakukan penetapan akreditasi satuan pendidikan berdasarkan hasil evaluasi dan/atau visitasi/audit mutu eksternal

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Badan Akreditasi Sekolah/Madrasah memanfaatkan data dan informasi hasil pemetaan mutu pendidikan yang tersedia dalam Sistem Informasi Mutu Pendidikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Mutu mengandung tiga unsur yaitu kesesuaian dengan standar, kesesuaian dengan harapan stakeholder, dan pemenuhan janji yang diberikan.
2. Standar mutu produksi dan layanan diukur dengan kriteria sesuai dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat dan selalu baik sejak awal. Mutu dan persepsi diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna
3. Penjaminan mutu pendidikan merupakan suatu konsep dalam manajemen mutu pendidikan. Sekolah yang dikelola dengan manajemen mutu pendidikan harus memberi jaminan bahwa pelayanan pendidikan yang diberikan dapat memenuhi bahkan melampaui harapan para pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal.
4. Sistem penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah terdiri dari dua komponen yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME).
5. SPMI adalah sistem penjaminan mutu yang berjalan di dalam satuan pendidikan dan dijalankan oleh seluruh komponen dalam satuan pendidikan.
6. SPME adalah sistem penjaminan mutu yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, lembaga akreditasi dan lembaga standardisasi pendidikan.
7. Evaluasi Diri Sekolah (EDS) adalah proses evaluasi diri sekolah yang bersifat internal yang melibatkan pemangku kepentingan untuk melihat kinerja sekolah berdasarkan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang hasilnya dipakai sebagai dasar penyusunan Rencana Kerja Sekolah (RKS) dan sebagai masukan bagi perencanaan investasi pendidikan tingkat kabupaten/kota dan pemangku kepentingan lainnya.
8. Siklus penjaminan mutu eksternal dapat dibagi atas tiga kelompok sesuai fokus tugas dan kewenangan. Kelompok tersebut adalah fasilitasi peningkatan mutu, pengembangan standar mutu, dan akreditasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Deden Maqbullah. 2011. *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Model Pengembang Teori dan Aplikasi Sistem Penjaminan Mutu*. Jakarta: Rajawali Pers
- Baharun, Hasan & Zamroni. 2017. *Manajemen Mutu Pendidikan Ikhtiar dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah melalui Pendekatan Balanced Scorecard*, Cet. I. Tulungagung: Akademia Pustaka
- Eka Prihatin. 2014. *Teori Adminitrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Dedi Mulyanasa. 2012. *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Umiarso dan Imam Gojali. 2011. *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD
- Uhar Suharsaputra. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Rafika Aditama
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Nur Hasan. 1994. *Konvensi Nasional Pendidikan Indonesia, Kurikulum untuk Abad 21; Indikator Cara Pengukuran dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan*. Jakarta: Sindo
- Edward Sallis. 2011. *Total Quality Management in Education*, penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: IRCiSoD
- Direktorat Madrasah Dan Pendidikan Agama Islam Pada Sekolah Umum. 2005. *STANDAR NASIONAL PENDIDIKAN; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005*. Direktorat Madrasah Dan Pendidikan Agama Islam Pada Sekolah Umum, Jakarta
- Sudiyono. 2004. *Manajemen Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Rineka Cipta
- M.N. Nasution. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Cet. Ke3. Bogor : Ghalia Indonesia
- Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan. *Teknis Analisis Manajemen*. Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud. 2019

PERBAIKAN MUTU BERKELANJUTAN DAN STANDAR MUTU

Anda Kelana, Rahmad Rinaldi

PENDAHULUAN

Dampak nyata dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang paling nyata adalah semakin hilangnya batas-batas negara yang biasa disebut dengan globalisasi. Globalisasi berdampak pada kuatnya iklim persaingan antara berbagai macam bidang yang dahulunya mampu di proteksi oleh peraturan suatu negara. Organisasi, yang merupakan salah satu sistem sosial umat manusia, tidak dapat menghindari dampak dari kemajuan tersebut. Globalisasi tidak hanya mendorong terjadinya transformasi peradaban dunia melalui proses modernisasi, industrialisasi dan revolusi informasi. Lebih dari itu, juga akan menimbulkan perubahan-perubahan dalam struktur kehidupan bangsa-bangsa di dunia, dimana pada abad yang sedang berlangsung ini dan yang akan datang, bangsa manapun diperkirakan akan mengalami perubahan dari berbagai segi kehidupan dengan serba cepat, baik perubahan pada bidang sosial, budaya, ekonomi, keamanan, politik maupun pendidikan.

Dalam momentum besarnya tantangan terhadap masa depan di era globalisasi, maka sudah semestinya setiap elemen yang terwadahkan dengan sebuah organisasi harus siap dengan berbagai strategi untuk menancapkan eksistensi keorganisasian tersebut. Organisasi, sebagai pelaku di berbagai bidang pelayanan kepada pelanggan baik itu produk maupun jasa agar memikirkan strategi yang tepat untuk memajukan hasil yang bermutu, sehingga output dapat diterima oleh pasar.

Organisasi apapun bentuknya harus menjadi model organisasi yang tepat untuk semua jenis kebutuhan dalam bidangnya. Hasil produksi yang telah diupayakan harus dibarengi pula oleh peningkatan mutu dan perbaikan manajemen keorganisasian. Para manajer dituntut untuk mencari dan menerapkan manajemen yang berorientasi pada mutu dan perbaikan yang berkesinambungan. Kegagalan dalam memperbaiki kepuasan pelanggan diakibatkan karena pengelolaan manajemen yang lemah, dimana dalam produksinya akan

menghasilkan mutu yang rendah. Mutu yang rendah tersebut dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti produk yang tidak dapat menjawab kebutuhan pelanggan, kalah saing dengan produk lain, dan bahkan oleh pelanggan akan ditinggalkan begitu saja. Oleh karena itu, manajemen keorganisasian harus mengembangkan kreativitas, inovasi, modernisasi, serta terfokus pada kepuasan pelanggan, dan *Total Quality Manajemen* (TQM) hadir sebagai jawaban atas berbagai persoalan di atas.

Total Quality Manajemen (TQM) yang dalam bahasa Indonesia disebut dengan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.¹TQM yang oleh Ishikawa seperti dikutip Pawitra dan Nasution, juga merupakan perpaduan dari semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *team work*, produktivitas, disamping kepuasan pelanggan.² Dengan demikian dapat diartikan bahwa manajemen dalam TQM merupakan pengelolaan setiap orang yang berada dalam organisasi apapun status, posisi dan atau perannya.

KAJIAN TEORI

A. Mutu dan Pengendalian Mutu

Mutu sering disamakan dengan kualitas (*quality*). Kualitas atau mutu adalah sesuatu yang tarik menarik antara sebagai konsep yang absolut dan relatif. Oleh karena itu kualitas atau mutu sebagaimana dikatakan oleh Sallis dianggap sebagai suatu hal yang membingungkan.³ Namun ia menegaskan bahwa kualitas ini lebih digunakan sebagai konsep yang absolut. Karena itu kualitas mempunyai kesamaan arti dengan kebaikan, keindahan, dan kebenaran, atau keserasian yang tidak ada kompromi. Standar kualitas itu meliputi dua hal, yaitu; kualitas yang didasarkan pada standar produk/jasa; dan kualitas yang didasarkan pada pelanggan

¹Edward Sallis,*Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Jogjakarta: Ircisod, 2010, 73

²M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, 22

³Edward Sallis,*Manajemen* 29

(customer). Lain halnya dengan Juran seperti dikutip Suyadi, ia mengatakan tentang mutu secara sederhana. Ia mengatakan bahwa *quality is fitness for use*. Kualitas berkaitan dengan enak atau tidaknya produk itu digunakan. Artinya sebuah produk dikatakan bermutu apabila baik dan layak untuk dipergunakan.⁴

Edward Deming dalam Arcaro menempatkan mutu dalam artian yang manusiawi. Ketika pekerja sebuah perusahaan berkomitmen untuk bekerja dengan baik dan memiliki proses manajerial yang kuat untuk bertindak, maka mutu akan mengalir dengan sendirinya. Menurutnya definisi mutu yang praktis adalah sebuah derajat variasi yang terduga standar yang digunakan dan memiliki keberuntungan pada biaya yang rendah dengan cara penggunaan teknik statistik yang sederhana pada output program perbaikan yang berkelanjutan.⁵

1. Konsep Mutu

a. Mutu sebagai sebuah konsep yang absolut

Dalam definisi yang absolut, suatu mutu merupakan bagian standar yang sangat tinggi yang tidak dapat diungguli. Produk-produk yang bermutu adalah sesuatu yang dibuat dengan sempurna dan dengan biaya yang mahal. Hal yang demikian menjadikan langka dan mahal sebagai sebuah ukuran dalam definisi mutu. Mutu dalam pandangan ini digunakan untuk menyampaikan keunggulan status dan posisi, dan kepemilikan terhadap barang yang memiliki mutu akan membuat pemilik merasa berbeda dari orang lain yang tidak mampu memilikinya.⁶

b. Mutu sebagai konsep yang relatif

Definisi relatif memandang mutu bukan sebagai suatu atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang dianggap dari produk atau layanan tersebut. Mutu dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada. Mutu merupakan sebuah cara yang menentukan apakah produk terakhir sesuai dengan standar mutu atau belum. Produk atau layanan yang memiliki mutu, dalam konsep ini

⁴Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004, 5

⁵Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2002, 7

⁶Edward Sallis, *Manajemen* 52

tidak harus mahal atau eksklusif. Produk atau layanan tersebut bisa cantik, tapi tidak harus demikian.⁷

2. Pengendalian Mutu

Didalam teknik Manajemen Mutu Terpadu diperlukan pengendalian mutu. Pengendalian mutu ini bukanlah satu bidang khusus yang menangani, namun bagian ini menjadi urusan setiap individu yang terlibat dalam sebuah organisasi atau lembaga. Pengendalian mutu merupakan kegiatan terpadu mulai dari pegendalian standar mutu bahan, standar proses produksi, barang setengah jadi, barang jadi, sampai standar pengiriman produk akhir ke konsumen, agar barang/jasa yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi mutu yang direncanakan.⁸ Pengendalian mutu, dalam pelaksanaannya mencakup penggunaan berbagai teknik, salah satu diantaranya adalah perbaikan berkelanjutan.⁹ Goets dan David dalam Syafaruddin memberikan proses dalam mencapai mutu terpadu dalam manajemen peningkatan mutu, yaitu (1) berbasis pada strategi, (2) fokus kepada pelanggan (internal dan eksternal), (3) komitmen mutu, (4) pendekatan untuk membuat keputusan dan pemecahan masalah, (5) komitmen jangka panjang, (6) membentuk tim kerja, (7) proses perbaikan berkelanjutan, (8) pendidikan dan latihan, (9) kreatifitas melalui pengendalian, (10) pelibatan dan pemberdayaan pegawai.¹⁰

B. Aplikasi Total Quality Mamajemen (TQM) dalam Proses Perbaikan Mutu

1. Implementasi TQM

Membicarakan TQM berarti juga membicarakan keterpaduan antara standar kualitas yang didasarkan kepada standar produk/jasa dengan kualitas yang didasarkan kepada pelanggan. Keterpaduan

⁷Edward Sallis, *Manajemen* 53

⁸Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru*, 71

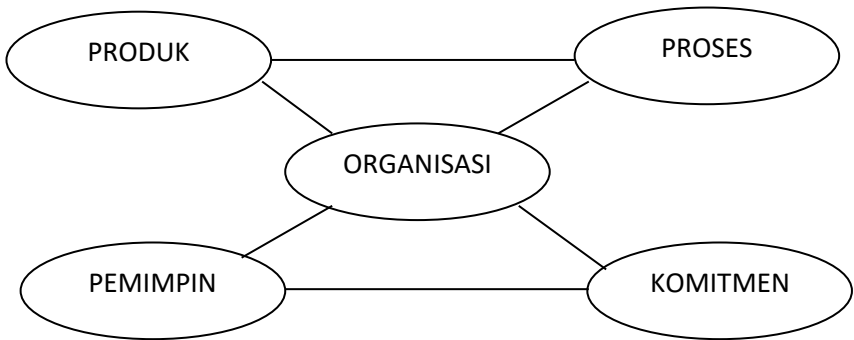
⁹ Teknik-teknik dalam usaha pengendalian mutu adalah; (1) gugus teknik, (2) *brechmarking*, (3) prinsip enam sigma, (4) pengurangan lingkaran waktu, dan (5) perbaikan berkelanjutan. Lihat Syafaruddin, "Manajemen Peningkatan Mutu perguruan Tinggi", dalam Syafaruddin dkk, *Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat*, Medan: Perdana Publishing, 2012, 53-57

¹⁰Syafaruddin, "Manajemen....", 38

tersebut memberikan kerangka yang jelas bahwa hakekat TQM sebenarnya adalah filosofi dan budaya (kerja) organisasi yang berorientasi pada kualitas. Tujuan (*goal*) yang akan dicapai dalam organisasi dengan budaya TQM adalah memenuhi dan bahkan melebihi apa yang dibutuhkan (*needs*) dan yang diharapkan atau diinginkan (*desire*) oleh pelanggan. Dengan demikian, tujuan utamanya adalah untuk mereorientasi sistem manajemen, perilaku staf, fokus organisasi dan proses-proses pengadaan pelayanan sehingga lembaga penyedia pelayanan bisa memproduksi lebih baik, pelayanan yang lebih efektif yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan keperluan pelanggan.

Paradigma *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Suatu sistem manajemen akan memerlukan dasar-dasar manajemen yang menjadi prinsip dalam setiap aspek. Begitu pula dengan TQM yang menjadi sebuah sistem bagi peningkatan mutu juga memiliki pijakan dasar dalam pelaksanaannya. Hal ini diasumsikan kepada tujuan prestasi sebuah organisasi yang meletakkan produk atau jasa sebagai titik pusatnya. Kualitas sebuah produk atau jasa tidak mungkin ada tanpa kualitas di dalam proses. Kualitas di dalam proses tidak mungkin terjadi tanpa adanya organisasi yang tepat, dan organisasi yang tepat membutuhkan kepemimpinan yang memadai. Kesemua dasar di atas tidak akan terpenuhi tanpa adanya komitmen pada semua lini di setiap tingkatan organisasi. Oleh karenanya Bill Creech meletakkan dasar-dasar pelaksanaan TQM kedalam lima pilar tersebut, yaitu organisasi, produk, proses, pemimpin, dan komitmen.¹¹ Oleh Creech, kelima pilar tersebut digambarkan sebagai berikut:

¹¹Bill Creech, *Lima Pilar Manajemen Mutu Terpadu*, Penerjemah: Alexander Sindoro, Jakarta: Binarupa Aksara, 1996, 7



Dalam pelaksanaannya, TQM memiliki pegangan yang menjadi rambu-rambu agar hasil yang dicapai terarah dan sesuai dengan harapan tujuan manajemen. Batasan-batasan tersebut dapat dilihat dalam prinsip-prinsip TQM sebagaimana diungkap oleh Nasution dengan mengambil pendapat Hensler dan Brunell dalam Scheuing dan Christopher bahwa terdapat empat prinsip utama dalam TQM yaitu; (1) kepuasan pelanggan, (2) respek kepada setiap orang, (3) manajemen berdasarkan fakta, dan (4) perbaikan berkesinambungan.¹²

Dengan ditunjukkannya perbaikan yang berkesinambungan dalam prinsip-prinsip di atas, mengindikasikan bahwa arah dari diimplementasikannya TQM adalah sebuah proses perubahan. Adapun tentang perubahan tersebut maka perlu adanya komitmen yang kuat. Hal yang demikian karena dalam setiap perubahan pasti terdapat penolakan akan perubahan tersebut. Akan tetapi perubahan harus tetap dilaksanakan untuk mencapai kemajuan yang menjadi tujuan. Terdapat beberapa syarat yang harus diperhatikan dalam perubahan:

- a. Perubahan harus secara terus menerus diinformasikan kepada bawahan. Perubahan akan sulit dilakukan jika manajemen puncak (pimpinan) tidak menginformasikan perubahan secara terus menerus kepada bawahan.
- b. Persepsi atau interpretasi bawahan sangat mempengaruhi penolakan terhadap perubahan. Bawahan akan mendukung perubahan apabila manfaat perubahan lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan, oleh karena itu dasar pemikiran dan alasan perubahan harus ditanamkan secara kuat.

¹²M. N. Nasution, *Manajemen*, 30

Perubahan-perubahan yang terjadi diperlukan kinerja dan keterlibatan unsur organisasi, disamping komitmen, sehingga sebuah kultur kerja dapat terbentuk dengan memiliki lima karakteristik berikut:

- a. Terdapat pendelegasian yang memberikan tanggung jawab untuk melakukan tindakan pengambilan keputusan kepada individu yang memiliki informasi relevan dan tepat waktu serta memiliki keterampilan.
- b. Terdapat kerja tim yang melintas batas fungsional dan melibatkan orang yang tepat. Setiap individu di organisasi harus diintegrasikan dalam proses operasi dan pelayanan terhadap pelanggan. Dalam organisasi konvensional, fungsi staf membuat mereka terpisah dan terisolasi oleh batas-batas organisasi.
- c. Pemberdayaan sumber daya manusia, yang berarti memberikan peluang dan menghargai kontribusi sumber daya manusia. Organisasi perlu memberdayakan semua unsur organisasi tanpa memandang apakah golongan, gender, maupun kelompok mayoritas/minoritas.
- d. Adanya integrasi antara sumber daya manusia dan teknologi informasi sehingga anggota organisasi harus dapat memberikan inisiatif dan kreatifitas di bidang operasi, administrasi, maupun penguasaan teknologi informasi.
- e. Rasa kebersamaan dalam mencapai tujuan yang berarti setiap individu dalam organisasi memiliki visi yang didasarkan atas seperangkat nilai yang dinyatakan secara jelas, mampu mendeskripsikan misi organisasi serta memiliki metode untuk merealisainya. Visi harus memberikan arah dan energi, dan merupakan mercusuar sehingga setiap individu dapat menyesuaikan diri ke arah tujuan bersama.¹³

Adapun syarat-syarat diperlakukannya TQM menurut Tjiptono dan Diana adalah sebagai berikut:¹⁴

- a. Komitmen dari manajemen puncak. Keterlibatan manajemen puncak (pimpinan) dalam pelaksanaan TQM secara langsung merupakan hal yang sangat penting, karena titik tolak pelaksanaannya adalah pada posisi ini.

¹³Ety Rochaety dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, 100

¹⁴Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2003, 332

- b. Komitmen sumber daya yang dibutuhkan. Sumber daya diartikan dengan biaya yang dikeluarkan dalam pelaksanaan TQM. Biaya ini harus direncanakan dengan seefisien mungkin terutama untuk kegiatan pelatihan bagi setiap elemen organisasi serta biaya untuk konsultan terkait.
- c. Adanya *steering committee* dari seluruh bagian organisasi. *Steering committee* adalah penentu kebijakan dan pemantau pelaksanaan kegiatan dimana tugasnya dimulai dari perencanaan kegiatan, penentuan sasaran, dan penentuan tujuan.
- d. Perencanaan dan publikasi, dan
- e. Pembentukan infrastruktur pendukung penyebarluasan dan perbaikan berkesinambungan.

2. Peningkatan Kualitas Berkelanjutan

Implementasi TQM merupakan salahsatu langkah dalam rangka membangun dan mengembangkan sistem manajemen kualitas. Untuk itu guna menjamin status dan ketepatan dari sistem manajemen kualitas, perlu dilakukan peninjauan ulang sistem. Hal ini perlu dipahami karena pengimplementasian TQM bukanlah akhir dari sebuah program, namun TQM merupakan awal dari penerapan manajemen kualitas secara terorganisasi dan sistematis.¹⁵ Setelah program implementasi sistem manajemen kualitas, langkah berikutnya adalah peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Istilah peningkatan kualitas, mengacu pada konsep *Kaizen* di Jepang. *Kaizen* adalah suatu istilah dalam bahasa Jepang yang dapat diartikan sebagai perbaikan terus-menerus atau perbaikan berkelanjutan. Perbaikan secara terus-menerus dan berkesinambungan, dimulai dengan pengembangan tim dan harus didukung oleh tim kerja.¹⁶ Dalam hal ini perbaikan bersifat sedikit demi sedikit (*step by step improvement*).

Adapun tahapan-tahapan dalam melaksanakan Peningkatan Kualitas Berkelanjutan (CQI) adalah sebagai berikut:

- a. Menetapkan proyek peningkatan spesifik.

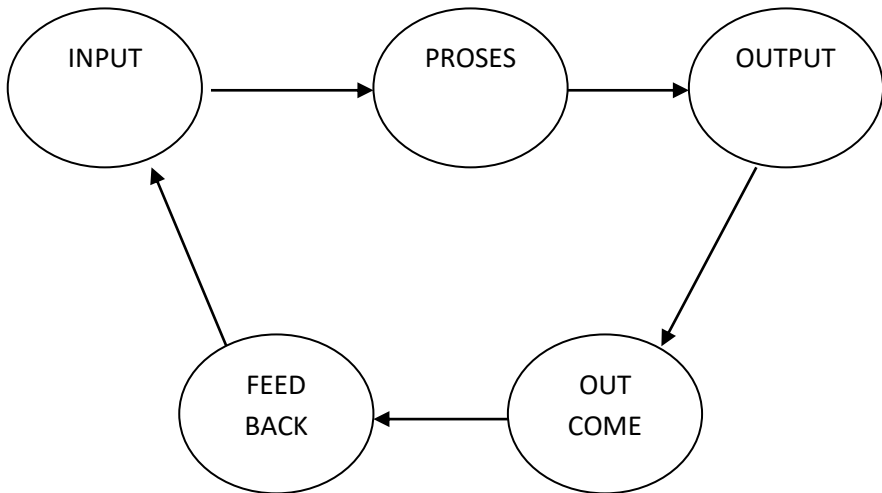
¹⁵ Vincent Gaspersz, *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006, 16

¹⁶ Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003, 53-54.

- b. Meninjau ulang praktek-praktek manajemen.
- c. Menetapkan sistem tindakan korektif, dan
- d. Melakukan proses audit terhadap sistem manajemen kualitas.¹⁷

3. Strategi Proses Peningkatan berkelanjutan

Pelanggan merupakan orang yang akan menggunakan output secara langsung atau orang yang akan menggunakan output sebagai input dalam proses kerja pelanggan internal. Dengan kata lain pelangganlah orang yang mendefinisikan proses untuk menghasilkan yang diinginkan. Hal ini diperoleh melalui dua kategori informasi yang mengalir dari pelanggan ke kelompok kerja. Pertama, informasi mengenai kebutuhan pelanggan yang merupakan suatu deskripsi apa yang diinginkan, dibutuhkan atau diharapkan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan ini menentukan apa yang harus dihasilkan dan diserahkan oleh proses. Kedua, informasi umpan balik (*feedback*). Umpan balik merupakan keterangan tentang baik atau buruknya suatu output yang diserahkan untuk dibandingkan dengan harapan pelanggan. Umpan balik ini merupakan isyarat utama untuk perbaikan proses pada operasi yang akan datang.¹⁸ Proses yang demikian akan terjadi secara berkelanjutan, dimana pelaksanaannya selalu melibatkan secara berulang-ulang terhadap seluruh komponen organisasi. Secara lebih jelas proses tersebut digambarkan dengan tabel berikut:



¹⁷Vincent Gaspersz, *ISO 9001:2000....*, 17

¹⁸M. N. Nasution, *Manajemen*, 91

Sebagai falsafah dan alat atau teknik bagi perbaikan mutu, esensi dari TQM adalah perubahan kultur. Suatu mutu produk atau pelayanan adalah satu hal yang dicapai dengan puas dari penggunaan pendekatan, teknik atau alat perbaikan kualitas. Pemusatan terhadap pelanggan adalah suatu hal yang esensial bagi pengembangan suatu kultur mutu dan perbaikan secara berkelanjutan. Suatu kultur mutu dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap setiap aspek kegiatan penyedia produk dan jasa akan mencapai kepuasan pelanggan.

TQM merupakan sistem manajemen yang memilih satu strategi usaha yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara melibatkan pelanggan dan seluruh anggota organisasi. Lewis dan Smith dalam Syafaruddin menjelaskan bahwa strategi dalam organisasi adalah kerangka kerja yang menentukan pilihan, dasar dan arah organisasi. Adapun esensi dari strategi adalah menentukan sesuatu yang benar untuk dilakukan (*determining the right thing to do*). Sebagai suatu strategi manajemen, spektrum TQM berorientasi pada upaya untuk; (1) memperbaiki material dan jasa yang masuk pada organisasi, dan (2) memperbaiki upaya dalam pemenuhan barang dalam kebutuhan para pemakai produk dan jasa (masa kini dan akan datang).¹⁹

Menurut Fandi dalam Nasution, *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.²⁰ Perbaikan secara terus menerus berkaitan erat dengan proses kerja. Proses yang didefinisikan sebagai integrasi sekuensial (berurutan) dari orang, material metode, dan mesin atau peralatan dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah output untuk pelanggan²¹ ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Proses harus ditingkatkan performanya seiring dengan pertumbuhan selera dan kebutuhan pelanggan.

Hubungan antara operasi dan kebutuhan pelanggan, serta pemfokusan sumberdaya semua bagian dalam organisasi secara terpadu dan sinergi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan telah

¹⁹Syafaruddin, "Manajemen....", 39

²⁰M. N. Nasution, *Manajemen*, 28

²¹M. N. Nasution, *Manajemen*, 91

dikembangkan oleh Edwards Deming melalui apa yang ia sebut dengan Siklus Deming (*Deming Cycle*). Siklus Deming ini merupakan model perbaikan berkesinambungan yang terdiri atas empat komponen secara berurutan. Komponen-komponen tersebut adalah:²²

a. *Plan* (mengembangkan rencana perbaikan)

Rencana perbaikan disusun berdasarkan prinsip 5-W (*what, why, who, when, dan where*) dan 1 H (*how*), yang dibuat secara jelas dan terinci serta menetapkan sasaran dan target yang harus dihadapi. Dalam menetapkan sasaran dan target harus dengan memperhatikan rinsip SMART (*specific, measurable, attainable, reasonable, dan time*).

b. *Do* (melaksanakan rencana)

Pelaksanaan rencana dilakukan secara bertahap, mulai dari skala kecil dan pembagian tugas secara merata sesuai dengan kapasitas dan kemampuan personil. Selama dalam pelaksanaan harus dilakukan pengendalian, yaitu mengupayakan agar seluruh rencana dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar sasaran dapat tercapai.

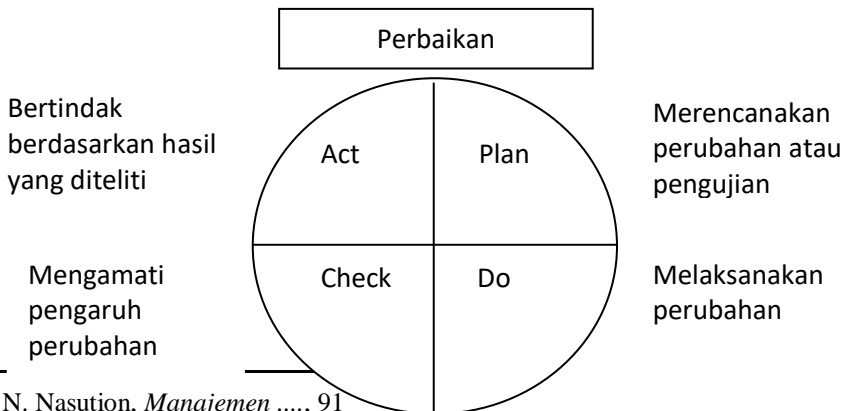
c. *Check* atau *study* (memeriksa atau meneliti hasil yang dicapai)

Memeriksa atau meneliti merujuk kepada penetapan apakah pelaksanaannya berada dalam jalur, sehingga sesuai dengan rencana. Tahap ini juga untuk memantau kemajuan perbaikan yang direncanakan.

d. *Action* (melakukan tindakan penyesuaian bila diperlukan)

Penyesuaian berkaitan dengan standarisasi prosedur baru guna menghindari timbulnya masalah yang sama atau menetapkan sasaran baru bagi perbaikan berikutnya.

Siklus Deming di atas digambarkan dengan diagram berikut:



²²M. N. Nasution, *Manajemen*, 91

Untuk mencapai usaha tersebut digunakan sepuluh unsur utama TQM seperti dikatakan Goetsch dan Davis yang diungkap Nasution, yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan latihan, kebebasan terkendali, kesatuan tujuan, dan ketertiban serta pemberdayaan karyawan.²³

KESIMPULAN

Pada dasarnya proses industri harus dipandang sebagai suatu peningkatan terus menerus (*continuous industrial process improvement*), yang dimulai dari sederet siklus sejak adanya ide-ide untuk menghasilkan suatu produk, pengembangan produk, proses produksi, sampai distribusi kepada konsumen. Seterusnya, berdasarkan informasi sebagai umpan balik yang dikumpulkan dari pengguna produk (pelanggan) itu dapat dikembangkan ide-ide kreatif untuk menciptakan produk baru atau memperbaiki produk lama beserta proses produksi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003
- Arcaro, Jerome S. *Pendidikan Berbasis Mutu*, Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2002
- Creech, Bill. *Lima Pilar Manajemen Mutu Terpadu*, Penerjemah: Alexander Sindoro, Jakarta: Binarupa Aksara, 1996
- Gaspersz, Vincent. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006
- Nasution, M. N. *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005
- Prawirosentono, Suyadi. *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004
- Rochaety, Ety, dkk. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Sallis, Edward. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Jogjakarta: Ircisod, 2010

²³M. N. Nasution, *Manajemen*, 29-30

Syafaruddin, “Manajemen Peningkatan Mutu perguruan Tinggi”, dalam Syafaruddin dkk, *Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat*, Medan: Perdana Publishing, 2012

Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2003

BUDAYA PENDIDIKAN dan BUDAYA ORGANISASI SERTA JARINGAN KOMUNIKASI DALAM PENDIDIKAN

M. Syahputra Batubara, Zainal Arifin

PENDAHULUAN

Budaya akan terus berkembang dan berubah sejalan dengan perkembangan zaman, percepatan perkembangan ilmu dan teknologi, serta perkembangan kepandaian manusia. Pendidikan merupakan bagian dari kebudayaan. Pendidikan dan kebudayaan mempunyai pengaruh timbal balik, bila kebudayaan berubah, maka pendidikan juga bisa berubah dan begitu juga bila pendidikan berubah, maka akan dapat mengubah kebudayaan. Tampak disini bahwa peranan pendidikan dalam mengembangkan kebudayaan sangat besar, sebab pendidikan adalah tempat manusia-manusia dibina, ditumbuhkan, dan dikembangkan, semakin mampu ia menciptakan dan mengembangkan kebudayaan. Kebudayaan dikembangkan oleh manusia atau berkembang selama manusia masih ada.

Pendidikan adalah enkulturasi (Imran Manan, 1989). Pendidikan adalah suatu proses membuat orang kemasukan budaya, membuat orang berperilaku mengikuti budaya yang memasuki dirinya. Enkulturasi ini terjadi dimana, di setiap tempat hidup seseorang dan setiap waktu yang kemudian menjadi luas yaitu semua lini kehidupan manusia, sebab di manapun orang berada di situlah terjadi proses pendidikan, di situlah terjadi enkulturasi.¹

Pendidikan merupakan suatu atau cara untuk memanusikan manusia, yang tentunya di dalam prosesnya harus ada sistem yang terorganisir agar hasilnya nanti sesuai dengan apa menjadi tujuan dari pendidikan tersebut. Agar tujuan tersebut bisa mencapai hal terbaik maka perlunya mutu dalam lembaga pendidikan. Proses ini di atas jika dilakukan dengan berkelanjutan maka akan terbentuk sistem budaya

¹ <https://makalahnih.blogspot.com/2014/07/kebudayaan-dalam-pendidikan.html>

pendidikan, budaya organisasi dan budaya mutu lembaga pendidikan islam.²

KAJIAN TEORI

A. Budaya Pendidikan

Budaya berasal dari bahasa sansekerta “*budhayah*” merupakan bentuk jamak dari kata “*buddhi*” yang artinya adlah akal atau segala sesuatu yang berkaitan dengan akal pikiran, nilai-nilai dan sikap mental³. Menurut Molan⁴, Istilah “budaya” mula-mula datang dari disiplin Ilmu Antropologi Sosial. Apa yang tercakup dalam definisi budayasangatlah luas. Istilah budaya dapat diartikan sebagai totalitas polaperilaku, kesenian, kepercayaan, kelembagaan, dan semua produk lain dari karya dan pemikiran manusia yang mencirikan kondisi suatumasyarakat atau penduduk yang ditransmisikan bersama.

Senada dengan pendapat di atas, P.J. Zoetmulder dalam bukunya *Culture, Oost en West* seperti dikutip Faisal Ismail mengatakan bahwa kata kebudayaan itu adalah suatu perkembangan dari kata majemuk “budi-daya” yang artinya daya dari budi atau kekuatan dari akal⁵. Jadi budidaya merupakan memberdayakan budi, yang mana dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *culture* berasal dari kata Latin *colere* yang awal mula artinya mengolah/mengerjakan sesuatu (mengolah tanah pertanian), selanjutnya berkembang arti *culture* sebagai segala daya upaya dan usaha manusia untuk mengubahalam.

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses belajar mengajar agar peserta didik secara aktif dapat mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang

² Nasrul Amin, Feri Siswanto, Budaya Pendidikan, Budaya organisasi dan Budaya Mutu Lembaga Pendidikan islam, Al-tanzim.V.2 Nomor 1 2018

³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 25/KEP/M.PAN/04/2002 tentang: Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara (Jakarta: 2002).

⁴ Benyamin Molan, Dampak Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja (Jakarta: Prenhallindo, 1992), hal 4

⁵ Dedik. Urgensi budaya organisasi bagi kemajuan lembaga pendidikan Islam. (Jurnal Fitrah vol 1 no 2 juli-desember 2015), hal 290

diperlukan bagi dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara⁶. Menurut Dewey pendidikan dalam pengertiannya yang dasar merupakan proses perwujudan diri secara utuh menyangkut aspek fisik, intelektual, moral dan sosial⁷.

Pendidikan merupakan bagian penting dari kehidupan yang sekaligus membedakan manusia dengan makhluk hidup lainnya. Hewan juga belajar tetapi lebih ditentukan oleh instingnya, sedangkan belajarnya manusia merupakan rangkaian kegiatan menuju pendewasaan guna menuju kehidupan yang lebih berarti. Anak-anak menerima pendidikan dari orang tuanya dan manakala anak-anak ini sudah dewasa dan berkeluarga mereka akan mendidik anak-anaknya, begitu juga di sekolah dan perguruan tinggi, para siswa dan mahasiswa diajar oleh guru dan dosen.

Menurut Suyanto dalam bukunya Suparlan⁸, pendidikan mempunyai tiga dimensi yang saling terkait; *pertama*, pembentukan kebiasaan (*habit formation*), *kedua*, proses pengajaran dan pembelajaran (*teaching and learning process*) dan *ketiga*; proses keteladanan (*role model*). Mencermati pernyataan Suyanto tersebut, cukup dijadikan sebagai pijakan, bahwa proses pendidikan di sekolah tidak bisa dilepaskan dengan proses pembentukan budaya. Oleh karena itu, sekolah yang berkualitas, hampir bisa dipastikan lembaga tersebut mempunyai budaya yang baik yang ditradisikan dan dilestarikan oleh para guru dan para tenaga kependidikan yang ada di dalamnya.

Budaya pendidikan Islam adalah perpaduan nilai-nilai, keyakinan, asumsi, pemahaman, dan harapan-harapan yang diambil dari inti ajaran Islam dan diyakini oleh warga masyarakat serta dijadikan pedoman bagi perilaku dan pemecahan masalah (internal dan eksternal) yang mereka hadapi⁹. Jadi budaya pendidikan secara khusus keterpaduan nilai-nilai, keyakinan, asumsi, pemahaman, dan

⁶ Anonim. 2007. *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

⁷ Soewandi, Slamet, Widaryanto, Bram Barli, Dan Nugraha Tri Setia. *Pelangi Pendidikan Tinjauan Dari Berbagai Perspektif*. (Yogyakarta. Universitas Sanata Dharma, 2005). hal 46

⁸ Suparlan, *Membangun Sekolah Efektif* (Yogyakarta: Hikayat, 2008), hal 1.

⁹ Muhaimin, *Rekonstruksi Pendidikan Islam: Dari Paradigma Pengembanan, Manajemen Kelembagaan, Kurikulum hingga Strategi Pembelajaran* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2009), hal 308.

harapan dan diyakini warga masyarakat serta dijadikan pedoman bagi perilaku dan pemecahan masalah (internal dan eksternal) yang mereka hadapi.

Dengan kata lain, budaya pendidikan Islam merupakan semangat, sikap, dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan masyarakat secara konsisten dalam menyelesaikan berbagai masalah sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam. Hal ini menyadarkan kita bahwasanya budaya pendidikan Islam baik tidaknya ditentukan oleh konsistensi masyarakat, pendidik, para pakar pendidikan dan pemerintah didalam mengamalkan nilai pendidikan Islam baik itu diperoleh Al-Qur'an Hadits maupun kajian-kajian ilmiah yang sejalan dengan Al-Qur'an Hadits dan tidak menyimpang darinya.

Secara sederhana salah satu bentuk budaya pendidikan di Indonesia adalah budaya kurikulum yang *TopDown* yang masih dipakai pada saat ini, walaupun sudah mengalami beberapa kali modifikasi. Kurikulum ini masih dari peraturan pemerintah dan di sebarakan kesetiap instansi/lembaga pendidikan dan kemudian pemerintah memberikan ruang untuk mengembangkannya sesuai dengan situasi kondisi lembaga tersebut.

Budaya pendidikan Islam tentunya hal yang sudah menjadi kebiasaan dari masyarakat Islam yang dasar pengambilannya dari Al-Qur'an Hadits seperti halnya pengambilan kata *Iqra'* artinya membaca, ini merupakan wahyu pertama yang diturunkan oleh Allah kepada nabi Muhammad melalui malaikat jibril. Konsep tersebut menjadi budaya dalam pendidikan Islam untuk selalu membaca dan selalu membaca. Membaca bukan hanya membaca buku tapi membaca kehidupan dll.

B. Budaya Organisasi

Pandangan tentang budaya menghadirkan kompleksitas dan kebingungan konseptual. Tidak ada definisi yang utuh dan terpadu tentang kebudayaan dari antropologi; justru sebaliknya, kita menemukan beranekaragam definisi. Oleh karena itulah, tidaklah mengherankan apabila ada banyak definisi tentang budaya organisasi.

Veithzal Rivai mengatakan organisasi adalah sebuah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat memperoleh hasil yang

sebelumnya tidak dapat dicapai individu secara sendiri-sendiri. Organisasi adalah suatu unit terkordinasi yang terdiri dari dua orang atau lebih, dan berfungsi mencapai satu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran¹⁰.

Adapun penerapan budaya tersebut di dalam organisasi menjadi budaya organisasi. Di antara para pakar memberikan pengertian tentang budaya organisasi dengan cara sangat beragam, karena masing-masing memberikan tekanan pada sudut pandang masing-masing. Hal seperti itu adalah wajar, seperti memandangi sebuah benda dari sudut yang berbeda, maka masing-masing akan mendeskripsikan apa yang terlihat menurut pandangannya¹¹.

Keith Davis dan John Newstrom bahwa: "*organizational culture is the set of assumptions, beliefs, values, and norms that is shared among its members*" Dikatakan bahwa budaya organisasi adalah sejumlah asumsi, kepercayaan, nilai dan norma yang berlaku diantara para anggota¹².

Adapun Jerald Greenberg dan Robert A. Baron menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan kerangka kerja kognitif yang terdiri dari sikap, nilai-nilai, norma perilaku dan harapan yang diterima bersama oleh anggota organisasi. Dan akar dari setiap budaya organisasi adalah serangkaian karakteristik inti yang dihargai secara kolektif oleh anggota organisasi¹³.

Sementara itu, menurut James L. Gibson, John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly, Jr memberikan pengertian budaya organisasi sebagai apa yang dirasakan pekerja dan bagaimana persepsi ini menciptakan pola keyakinan, nilai-nilai dan harapan¹⁴.

Adapun menurut Robert Kreitner dan Angelo Kinicki, budaya organisasi adalah nilai-nilai dan keyakinan bersama yang mendasari identitas perusahaan. Defenisi Kreitner dan Kinicki ini menunjukkan tiga karakteristik penting budaya organisasi, yaitu: (1) budaya

¹⁰ Veithzal Rivai & Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Jakarta: RajagrafindoPersada, 2009, Ed.III), hal. 169-170

¹¹ Wibowo, *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*, Cet.Ke-1 (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010), hal 1

¹² Davis dan John Newstrom, *Human Behavior at Work: Organizational Behavior* (New York: Mc GrawHill International, 1989), hal.60

¹³ Jerald Greenberg dan Robert A. Baron, *Behavior in Organizations* (New Jersey: Prentice-Hall, 2003),hal. 515

¹⁴ James L. Gibson, dkk, Jr, *Organizations* (Boston: McGraw-Hill Higher Education,2000), hal. 30

organisasi diteruskan kepada pekerja baru melalui proses sosialisasi, (2) budaya organisasi memengaruhi perilaku kita dipekerjaan, dan (3) budaya organisasi bekerja pada dua tingkatan yang berbeda¹⁵.

Di antara beberapa pendapat para pakar tersebut tampak bahwa ada di antaranya memberikan pengertian secara filosofis, namun ada pula secara operasional. Dari pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa budaya organisasi merupakan filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma, dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang cara melakukan sesuatu dalam organisasi. Keyakinan, norma-norma, dan nilai-nilai tersebut menjadi pegangan semua SDM (sumber daya manusia) dalam organisasi dalam melaksanakan kinerjanya.

Stephen P. Robbins meperhatikan bahwa proses pembentukan budaya organisasi dilakukan melalui tiga cara, yaitu:

1. Pendiri hanya melakukan perekrutan pekerja dan menjaga pekerja yang berpikir dan merasa dengan cara yang sama untuk melakukannya.
2. Mengindoktrinasi dan mensosialisasikan kepada pekerja tentang cara berpikir danmerasakan sesuatu.
3. Perilaku pendiri sendiri bertindak sebagai pemeran/model yang mendorong pekerja mengidentifikasi dengan mereka semua dan kemudian menginternalisasi keyakinan, nilai dan asumsi. Ketika organisasi berhasil, visi pendiri menjadi terlihat menjadi determinan utama keberhasilan¹⁶.

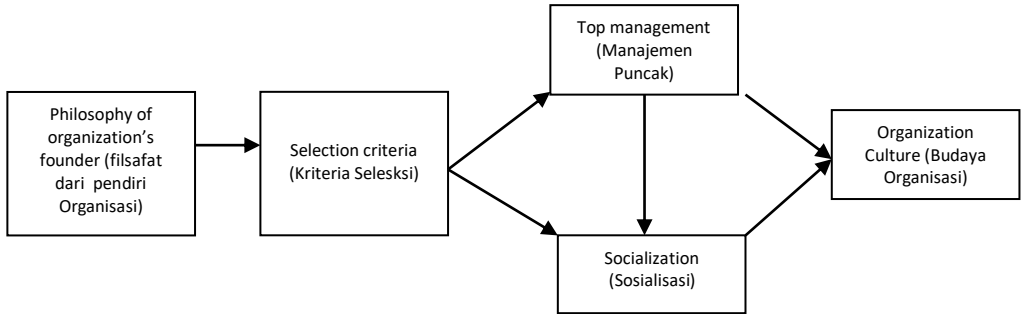
Dapat dipahami bahwa pendiri sekaligus bertindak sebagai pemimpin pada tahap awal organisasi menginginkan bawahannya dapat menjalankan apa yang menjadi tujuannya dengan berdasar pada filosofi dan pola pikir yang dipandanginya benar berdasarkan pengalamannya.

Berikut ini adalah gambar proses terbentuknya budaya organisasi menurut Stephen P. Robbins sebagai berikut :

¹⁵ Robert Kreitner dan Angelo Kinicki, *Organizational Behavior* (New York: McGraw-Hill HigherEducation, 2001) hal.68

¹⁶ Stephen P. Robbins, *Organizational Behavior*, 2003, hal. 531

Gambar 1. Proses Terbentuknya Budaya Organisasi



C. Konsep Sistem Komunikasi Pendidikan

Kegiatan pembelajaran merupakan proses transformasi pesan edukatif berupa materi belajar dari sumber belajar kepada pembelajar. Dalam pembelajaran terjadi proses komunikasi untuk menyampaikan pesan dari pendidik kepada peserta didik dengan tujuan agar pesan dapat diterima dengan baik dan berpengaruh terhadap pemahaman serta perubahan tingkah laku. Hal ini diwujudkan sebagai upaya meningkatkan sumber daya manusia yang tidak dapat terlepas dari peningkatan kualitas pendidikan. Kualitas pendidikan yang dipengaruhi proses belajar dimana sangat bergantung pada efektifitas proses komunikasi yang terjadi dalam pembelajaran tersebut.

Kualitas pembelajaran dipengaruhi oleh efektif tidaknya komunikasi yang terjadi di dalamnya. Komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang terjadi menimbulkan arus informasi dua arah, yaitu dengan munculnya feedback dari pihak penerima pesan. Komunikasi efektif dalam pembelajaran merupakan proses transformasi pesan berupa ilmu pengetahuan dan teknologi dari pendidik kepada peserta didik, dimana peserta didik mampu memahami maksud pesan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, sehingga menambah wawasan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menimbulkan perubahan tingkah laku menjadi lebih baik.

Komunikasi ialah proses menyalurkan informasi, ide, penjelasan, perasaan, pertanyaan dari orang ke orang lain atau dari kelompok ke kelompok. Ia adalah proses interaksi antar orang-orang

atau kelompok-kelompok yang ditunjukkan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang/kelompok di dalam suatu organisasi. Tanpa komunikasi tidak ada maksud Bersama yang dapat dipahami dan diterima oleh semua anggota organisasi. Juga tak akan ada usaha yang terkoordinasi dari mereka yang membantu tercapaiannya maksud-maksud organisasi. Sedangkan komunikasi pendidikan adalah suatu tindakan yang memberikan kontribusi yang sangat penting dalam pemahaman dan praktik interaksi serta tindakan seluruh individu yang terlibat dalam dunia pendidikan

Kelancaran informasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya, yaitu:

1. Faktor Pengetahuan, semakin luas pengetahuan yang dimiliki seseorang maka ia akan makin banyak perbendaharaan kata yang dapat mendorong bagi yang bersangkutan untuk berbicara lancar
2. Faktor Pengalaman, makin banyak pengetahuan yang dimiliki seseorang, makin menyebabkan seseorang terbiasa menghadapi sesuatu.
3. Faktor Inteligensi, orang yang intelegensinya rendah, biasanya kurang lancar dalam keadaan apapun dan dengan siapapun
4. Faktor Kepribadian, orang yang mempunyai sifat pemalu dan kurang pegaulan, biasanya kurang lancar berbicara
5. Faktor Biologis, kelumpuhan organ berbicara dapat menimbulkan kelainan-kelainan seperti: (1) sulit mengatakan kata desis, karena ada kelainan pada rahang, bibir, dan gigi, (2) berbicara tidak jelas karena bibir sumbing, rahang, lidah tidak aktif, (3) berbicara ragu-ragu, gagap yang disebabkan tidak biasa berbicara dengan orang banyak. (Diding Nurdin & Imam Sibaweh, 2019: 110-113)

D. Komponen Dalam Komunikasi Pendidikan

Komunikasi sebagai suatu proses mempunyai faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi sehingga proses komunikasi dapat berjalan secara lancar. Kelancaran dalam berkomunikasi dipengaruhi beberapa faktor, antara lain:

1. Faktor Pengetahuan

Semakin luas pengetahuan yang dimiliki seseorang, semakin banyak perbendaharaan kata yang dimiliki sehingga mempermudah berkomunikasi dengan lancar.

2. Faktor Pengalaman

Semakin banyak pengalaman yang dimiliki seseorang menyebabkan terbiasa untuk menghadapi sesuatu. Orang yang sering atau terbiasa menghadapi massa, sering berbicara di muka umum, tentu akan lancar berbicara dalam berbagai keadaan.

3. Faktor Intelegensi

Orang yang intelegensinya rendah biasanya kurang lancar dalam berbicara karena kurang memiliki perbendaharaan kata dan bahasa yang baik. Bahkan cara berbicaranya terputus-putus, antara kata yang satu dengan yang lain tidak ada relevansinya.

4. Faktor Kepribadian

Orang yang memiliki sifat pemalu dan kurang bergaul, biasanya kurang lancar berbicara dibandingkan orang yang pandai bergaul.

5. Faktor Biologis

Disebabkan oleh gangguan organ-organ berbicara sehingga menimbulkan gangguan dalam komunikasi.

E. Peran dan Fungsi Komunikasi

Kemampuan seseorang dalam berkomunikasi terbukti dan terlihat pada saat seseorang berkomunikasi dengan orang lain tentunya dia berusaha memahami (*perceive*) respon yang diberikan oleh orang lain tersebut. Demi memahami setiap bahasa tubuh dari penerima pesan hal menjadikan seseorang pemberi pesan kemudian dia akan memberikan reaksi dengan pikiran dan persaannya. Seseorang berkomunikasi dengan menggunakan kata-kata, dengan kualitas suaranya, dengan badannya (*poster*), isyarat (*gesture*), dan raut muka (*expression*). Komunikasi tidak hanya berupa proses penyampaian dan penerimaan informasi tetapi juga memiliki peran dan fungsi sebagai proses membangun hubungan antar pelaku komunikasi. Kualitas hubungan ini sangat ditentukan oleh, paling tidak, tiga aspek yaitu proses, manusia (*human*), dan bukan manusia (*non human*), dan

informasi. dalam komunikasi terdapat dua cara komunikasi, yaitu: komunikasi satu arah (*one-way communication*) dan komunikasi dua arah (*two-way communication*).

Sebagai sebuah proses hubungan, komunikasi melibatkan pesan-pesan awal dengan menggunakan symbol-simbol, tanda-tanda, dan konsptual tanda baca untuk mengerti ekspresi, menciptakan persamaan pemahaman dan pengaruh tindakan-tindakan. Komunikasi satu arah merupakan satu hubungan komunikasi yang diawali dengan pembicara dan diakhiri dengan pendengar. Sedangkan, percakapan, penyelidikan, berdebat dan instruksi merupakan tipe-tipe komunikasi dua arah. Dari proses komunikasi dua arah tampak adanya interaksi dan partisipasi, baik dari pengirim pesan maupun penerima pesan.

Jadi, jelas bahwa komunikasi merupakan bahasa yang menghantarkan pesan-pesan informasi yang ditunjukkan untuk menyamakan presepsi-presepsi dari pembawa informasi kepada penerima informasi. Dengan jelas dan tanpa berbelit-belit menjadikan komunikasi mudah dipahami oleh penerima informasi terlebih ada sebuah selebaran yang secara jelas mempertegas redaksi-redaksinya. (Diding Nurdin & Imam Sibaweh, 2019: 110-113)

F. Perkembangan Teknologi Informasi dan Sistem Komunikasi

Kemajuan sistem informasi dewasa ini, menggugah mata dunia untuk membangun komunikasi secara lebih tepat dan cepat. Globalisasi menjadikan arus informasi dibelahan dunia lain dapat cepat tersebar dan dapat disaksikan oleh mata telanjang manusia abad ini, seolah-olah bahwa dunia berada dalam genggaman tangan manusia, manusia di abad ini sepertinya menjadi kewajiban untuk meningkatkan kemampuan teknologi dan informasi dan komunikasinya.

Teknologi merupakan alat yang dapat memperoleh informasi dan merupakan alat untuk mengomunikasikan setiap informasi yang ada, informasi bisa dijadikan sebagai landasan dalam mengambil keputusan dan bertindak baik perseorangan maupun kelompok, sehingga infomasi dan komunikasi dapat terserap dengan cepat dan tepat. Namun tentunya dalam penggunaan teknologi diusahakan agar pelaku-pelakunya menginput dapat untuk diinformasikan dengan penuh kejujuran.

Kemajuan umat manusia memberikan jalan untuk mempermudah segala kegiatan yang ada, akses informasi dan komunikasi memberikan solusi terhadap permasalahan-permasalahan yang ada, namun teknologi yang ada dalam era modern membutuhkan kualitas sumber daya manusia yang handal, kesiapan dan tanggapan terhadap kemajuan ini tentunya akan memangkas alur kepegawaian dan anggaran, terutama dalam dunia pendidikan, banyak aplikasi yang sampai saat ini sedang dikembangkan dalam dunia pendidikan, seperti education management information system (EMIS), tools reporting information management by school (TRIMS), basic input output system (BIOS), dan online public acces catalog (OPAC). Sistem yang dikembangkan sampai saat ini merupakan cara yang cepat dan tepat dalam menginformasikan dan mengkomunikasikan serta lebih efektif dan efisien dalam memberdayakan sistem komputerisasi itu.

Ada dua dampak dari aspek yang dapat mempengaruhi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yaitu: (1) positif, Aspek ini memberikan cara dan strategi yang dapat dengan mudah diakses oleh umat manusia terutama pengguna dari teknologi, dan mengambil informasi-informasi yang positif dan menginformasikan informasi tersebut secara positif, dalam aspek ini menggunakan teknologi secara baik dan benar bahkan mengandung nilai-nilai pendidikan. (2) negatif, aspek ini pengguna teknologi memperoleh informasi dan mengkomunikasikannya secara negatif, menyalahgunakan teknologi untuk kepentingan-kepentingan yang negatif bahkan menggunakan teknologi secara negatif dan menyalahgunakan teknologi untuk sesuatu yang jahat.

Sehingga ada beberapa sarana komunikasi yang membawa pada pencapaian informasi kepada manusia yang lainnya seperti pertemuan massal bisa berupa rapat anggota, seminar, diskusi, panel lokakarya, simposium. Media cetak bisa berupa surat edaran, surat kabar, majalah, jurnal, pamphlet, buku, foto, dan gambar. Media elektronik bisa berupa telepon, radio, televisi, e-mail, dan komputer serta faximile.

Sadar ataupun tidak, teknologi telah membawa peradaban umat manusia dalam era modernisasi, membawa umat manusia dalam era kemajuan, membawa umat manusia ke keadaan serba cepat dan praktis. Namun sisi kelemahannya, teknologi telah

membawa umat manusia dalam era individualistis dan mengesampingkan nilai-nilai kebersamaan, teknologi juga perlu adanya kontrol kebijakan yang lebih mengarah kepada nilai-nilai pendidikan dan kepribadian yang utuh terlebih telah menghilangkan identitas kemanusiaannya untuk berfikir secara religius, berpikir secara agamis dengan tidak mengesampingkan untuk berfikir secara nyata dan fakta.

Sejarah telah membuktikan bahwa perkembangan teknologi adalah berpengaruh terhadap pendidikan yang pada prinsipnya membebaskan diri dari kebodohan, membebaskan diri dari keterbelakangan, membebaskan diri dari keterkurungan yang semuanya dapat dieksplorasikan dalam fakta-fakta kehidupan manusia, manusia dengan segala kekurangannya menggunakan daya cipta dengan akal budinya manusia berusaha melengkapi bahkan menyempurnakan kekurangan-kekurangan yang dimilikinya, hanya saja manusia sebagai makhluk hidup yang beradab berkewajiban untuk menghargai privasi dan kehormatan manusia yang lainnya.

Teknologi berfungsi untuk menyadarkan umat manusia akan eksistensinya sebagai manusia di tengah-tengah kehidupannya, tetapi kenyataan yang terjadi adalah manusia yang tidak menyadari eksistensinya sebagai makhluk sosial yang menghargai manusia yang lainnya, banyak kemanfaatan yang bisa dirasakan oleh manusia dalam menggunakan teknologi ini, seperti: (1) yang tidak kenal menjadi kenal, (2) yang jauh menjadi dekat, (3) yang dekat semakin dekat. Namun dalam perkembangannya ada juga yang sengaja melupakan, ada juga yang tidak mau untuk berkenalan, sampai-sampai saling bermusuhan, dengan teknologi telah membawa umat manusia ke dalam dua arah berbanding lurus dengan nilai - nilai kemanusiaan dan berbanding terbalik dengan nilai - nilai kemanusiaan.

Dalam penggunaannya ada dua perangkat dalam komputer yaitu, perangkat keras dan perangkat lunak. Perangkat keras dalam bentuk dan wujud yang tampak seperti CPU, monitor, mouse, printer, dan keyboard. Sedangkan dalam perangkat lunak terdapat ratusan perangkat lunak yang diciptakan oleh perusahaan- perusahaan komputer namun pada dasarnya perangkat lunak memiliki 2 bagian utama, yaitu: (1) perangkat lunak yang telah dipekat (package software), (2) perangkat lunak aplikasi. Kedua perangkat ini

merupakan alat untuk menghubungkan ke dalam jaringan internet dengan aplikasinya tersendiri, seperti mozilla firefox, google chrome, dan lain-lain.

Sedangkan di Indonesia, sejak akhir 2007 sedang melaksanakan untuk program Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK) dan pada tahun 2013 agar setiap pendidik dan tenaga pendidik terhubung dengan jaringan internet, Setiap sekolah di Indonesia terhubung dengan jaringan internet dengan memiliki akun tersendiri, untuk siswa dan kegiatan-kegiatannya masih terbatas pengelolaannya pada education management information system (EMIS), basic input output system (BIOS), dan online public acces katalog (OPAC) dan itupun belum diterapkan secara penuh, mungkin Indonesia saat ini sedang merancang sedikit demi sedikit, setahap demi setahap agar bisa terhubung dengan jaringan internet.

Oleh karena itu, seluruh komponen bangsa harus menyadari bahwa kita masih sangat ketinggalan jauh dengan negara lain terutama dalam bidang pendidikan, ketinggalan ini memacu untuk bahu membahu sesama anak bangsa agar sama-sama mencarikan solusi terbaik demi masa depan generasi yang akan datang. Sebuah sistem yang sedang dibangun ditataran implementasi saat ini mudah-mudahan memberikan harapan untuk kemajuan bangsa dan negara.

Dunia yang semakin mengglobal membutuhkan tenaga – tenaga handal yang berkompeten di bidangnya, terlebih dalam dunia pendidikan tentunya diharapkan mampu mempersiapkan potensi – potensi peserta didik dalam peningkatan penguasaan teknologi informasi dan komunikasi harus semakin berpacu dengan modernisasi dan globalisasi yang terjadi dewasa ini, sehingga berbagai akses yang diperlukan dalam dunia pendidikan dapat mudah diperoleh.

Menurut Nasution (Deni Darmawan dan Asra, 2012: 36) menyatakan bahwa teknologi pendidikan adalah pengembangan, penerapan, dan penilaian sisten – sistem, teknik dan alat bantu untuk memperbaiki dan meningkatkan proses belajar mengajar. Hanya saja yang utamakan adalah proses belajarnya itu sendiri disamping alat – alat yang dapat membantu proses belajar itu.

Dengan belajar tentunya perlu mempertimbangkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dengan melihat kepada dampak - dampak negatif dan dampak - dampak positif dengan sangat matang setiap pertimbangan yang ada dengan sangat matang setiap

pertimbangan yang ada dengan tidak mengurangi kemanfaatannya dalam dunia pendidikan.

Perubahan mendasar cukup signifikan ketika mata pelajaran teknologi informasi dan komunikasi pada kurikulum tingkat satuan pendidikan dialihfungsikan sebagai media atau alat peraga mata pelajaran - mata pelajaran yang ada pada kurikulum 2013, banyak alasan yang mungkin bisa dijadikan logika berpikir, hanya saja belum ada pembuktian - pembuktiannya. Namun pada prinsipnya pembelajaran teknologi informasi dan komunikasi terutama pembelajaran internet dapat dikembangkan melalui tiga cara menurut Djam'an Satori dan Udin Syaefudin Saud, (Diding Nurdin & Imam Sibaweh, 2019: 110-113), sebagai berikut:

1. Menggunakan sepenuhnya fasilitas internet yang sudah ada, seperti *e-mail*, IRC, WWW, *search engine*, *milis*, dan FTP.
2. Menggunakan software pengembangan program pembelajaran dengan internet yang dikenal dengan *web course tools*, yang diantaranya bisa didapatkan secara gratis atau bisa juga dengan membelinya.
3. Mengembangkan sendiri program pembelajaran sesuai dengan kebutuhan, dengan menggunakan bahasa pemrograman seperti ASP dan lain – lain.

Namun, dengan mempertimbangkan kurikulum 2013 yang menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai media atau alat peraga bagi mata pelajaran yang lain, maka kecenderungan lebih kepada peningkatan kepada guru-guru akan tetapi tidak menutup kemungkinan untuk meningkatkan kualitas peserta didik dan bagi guru berkewajiban lebih menguasainya agar lebih menguasai teknologi informasi dan komunikasi dalam menyampaikan mata pelajaran yang lain tidak gaptek dengan era globalisasi yang terjadi saat ini, seluruh guru harus meningkatkan kualitas dirinya dalam pengembangan teknologi informasi dan komunikasi.

KESIMPULAN

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses belajar mengajar agar peserta didik secara aktif dapat mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri,

kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan bagi dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.

Budaya pendidikan Islam adalah perpaduan nilai-nilai, keyakinan, asumsi, pemahaman, dan harapan-harapan yang diambil dari inti ajaran Islam dan diyakini oleh warga masyarakat serta dijadikan pedoman bagi perilaku dan pemecahan masalah (internal dan eksternal) yang mereka hadapi.

Organisasi adalah suatu unit terkordinasi yang terdiri dari dua orang atau lebih, dan berfungsi mencapai satu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran.

Faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu: 1). Faktor Pengetahuan; 2). Faktor Pengalaman; 3). Faktor Intelegensi; 4). Faktor Kepribadian, 5). Faktor Biologis

Saran

Dengan terselesaikannya makalah ini mengajak kita untuk menyelami lebih dalam tentang Budaya Pendidikan dan Budaya Organisasi serta Jaringan Pendidikan. Kami berharap masyarakat dapat menjadikan ini sebagai acuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pendekatan kita pada Allah SWT. Kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan makalah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda Rusydi dan Tien Rafida. (2017), *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*, Medan, Perdana Publishing, 2017
- Armin Fory Naway (2017), *Komunikasi Organisasi Pendidikan*.Gorontalo.Ideas Publishing.
- Budiman, Haris. (2017). *Peran Teknologi Informasi dan komunikasi dalam Pendidikan*, Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam, VIII, I
- Darmawa, Deni & Asra (2012). *Seri Modul Dual Mode System Teknologi Informasi & Komunikasi*. Jakarta: Dirjen Pendidis Kemenag RI
- Indrayani, E. (2011). *Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)*. Jurnal Penelitian Pendidikan, XII, I.
- Nurdin, Diding & Sibaweh, Imam. (2019). *Pengelolaan Pendidikan*. Depok : PT. Raja Grafindo

BAGIAN KE EMPAT

JATI DIRI LEMBAGA, CITRA DAN JAMINAN KUALITAS

Muslim, Aisyah Nabila

PENDAHULUAN

Setiap lembaga memiliki jati diri yang berfungsi sebagai tanda pengenal atau identitas lembaga tersebut kepada khalayak (masyarakat). Pada awalnya identitas sebuah lembaga lebih dikenal masyarakat dalam bentuk logo. Namun seiring berjalannya waktu, identitas lembaga lebih dipahami sebagai upaya lembaga untuk memperkenalkan diri kepada publik sebagai bentuk eksistensi dan pertanggungjawaban lembaga terhadap visi dan misi lembaga itu sendiri. Dengan kata lain, identitas lembaga tidak hanya berupa logo saja, namun haruslah memberi sebuah kesan yang dihasilkan oleh seluruh elemen yang terlibat di dalam lembaga tersebut.

Jati diri lembaga tercermin melalui logo, nama, dan tampilan lain yang digunakan oleh lembaga tersebut seperti interior bangunan, seragam pegawai/karyawan, kemasan produk dan audio visual. Jati diri lembaga juga dapat berupa non fisik seperti nilai-nilai dan filosofi lembaga, pelayanan, gaya kerja dan komunikasi. Tujuannya adalah untuk membedakannya dengan lembaga lain. Menurut Olins jati diri lembaga menyatukan perasaan memiliki dan membuatnya dapat terlihat.¹ Jati diri lembaga juga menawarkan garansi standar kualitas yang konsisten dan menyumbangkannya pada loyalitas pelanggan serta kepada target lembaga lainnya.

Jati diri lembaga berkaitan erat dengan citra lembaga dan ciri khas yang ingin ditampilkan lembaga tersebut. Menurut Blauw, corporate identity merupakan keseluruhan arti visual dan non visual yang digunakan oleh suatu perusahaan/lembaga untuk menunjukkan dirinya kepada seluruh kelompok sasaran. Fungsi dari identitas perusahaan adalah untuk membuat perusahaan terlihat sebaik mungkin, sesuai dengan realitas yang ada. Jati diri/Identitas perusahaan memberikan gambaran secara umum kepada karyawan

¹ Olins, Wally. *Corporatate Identity*. London: Thames & Hudson, 1989

tentang bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh perusahaan/lembaga dalam melakukan usahanya, produk yang dihasilkan serta pelayanan terhadap pelanggan dan investor (Fomburn, 1999:36).

Jati diri lembaga merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan citra lembaga. Oleh karena jati diri yang kuat dan baik merupakan prasyarat membangun citra yang baik. Jati diri lembaga diciptakan dengan tujuan untuk menjadi jaminan kualitas produk, membedakan perusahaan dengan perusahaan yang lain, serta sebagai sarana promosi (Sutojo, 2004:31).

Dari penjelasan di atas memperlihatkan bahwa jati diri lembaga dapat mempengaruhi total keseluruhan kesan (keyakinan dan perasaan) terhadap suatu organisasi yang ada di benak publik. Menurut Birkigt dan Stadler (Van Riel, 1995:33), pembentuk corporate image adalah dipersepsikannya corporate identity oleh publik. Dengan kata lain, terbentuknya corporate image adalah hasil persepsi publik akan corporate identity yakni simbol yang melekat, perilaku akan apa yang dilakukan dan komunikasi yang dilakukan kepada publik atau stakeholder. Penilaian pelanggan terhadap sebuah lembaga dapat membentuk citra lembaga baik secara negatif maupun positif. Citra negatif sebuah perusahaan/lembaga dapat mengakibatkan pelanggan menjadi kurang loyal dengan tidak ingin kembali menggunakan jasa dan produknya kembali. Sebaliknya, citra positif sebuah perusahaan/lembaga dapat menumbuhkan sikap loyal pelanggan terhadap perusahaan/lembaga dalam bentuk kesediaan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa atau produk perusahaan/lembaga tersebut. (Ruben dan Steward, 1998:309).

KAJIA TEORI

A. Jati Diri Suatu Lembaga

Jati diri atau yang lazim juga disebut identitas merupakan ciri khas yang menandai seseorang, sekelompok orang, atau suatu lembaga. Jika ciri khas itu menjadi milik bersama suatu lembaga, hal itu tentu menjadi penanda jati diri terhadap lembaga tersebut. Jati diri atau identitas ini terletak pada kekhasan dari sesuatu (orang, lembaga) dibandingkan dengan yang lainnya. Jati diri menunjukkan eksistensi sesuatu (orang, lembaga) dalam kaitan dengan kelompoknya. Artinya, tanpa jati diri sesuatu akan kehilangan atau

lebur dalam kelompoknya. Jati diri yang tidak proporsional akan menghilangkan sesuatu dari makna keseluruhan kelompok. Di sini hukum Gestalt berlaku, bagian akan bermakna dalam kaitannya dengan keseluruhan. Jadi elemen yang mempunyai jati diri yang tepat adalah elemen yang bermakna dalam keseluruhan, jati diri yang tidak tepat akan lebur atau terlempar dari keseluruhan, sebaliknya jati diri yang tepat bukan saja mengukuhkan eksistensi, juga akan mempunyai nilai tambah terhadap keseluruhannya.

Pada awalnya jati diri lembaga hanya dipandang sebagai logo atau lambang, akan tetapi lambat laun konsep tersebut semakin berkembang. Saat ini jati diri lembaga memiliki makna sebagai salah satu cara memperkenalkan diri lembaga tersebut kepada publik dengan menggunakan lambang, komunikasi, dan tingkah laku. Lembaga harus dapat mempresentasikan dirinya melalui jati diri lembaga tersebut.

Lembaga yang memiliki identitas yang kuat dan meyakinkan mampu mencapai target khalayak yang lebih luas. Identitas lembaga yang kuat akan lebih efektif dalam memaklumkan kepentingan pelanggan. Banyak lembaga memandang pelanggannya sebagai target yang sangat penting sejak mereka mengakui eksistensi lembaga tersebut. Untuk itu, jati diri lembaga yang dirancang dengan baik akan membantu membangun keyakinan pelanggan dalam membangun basis hubungan yang berkelanjutan terhadap lembaga di mana hal tersebut sangat penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut dimasa depan (Van Riel, 1995:29).

Dari definisi-definisi mengenai jati diri lembaga di atas, terdapat empat elemen penting yang dapat digunakan sebagai ukuran dalam upaya untuk memperkenalkan diri yaitu behavior, communication, symbolism, dan personality, yang sering juga disebut sebagai corporate identity mix (Van Riel, 1995:32-33):

1. Behavior (tingkah laku)

Merupakan hal yang sangat penting atau memiliki pengaruh yang sangat besar dalam menciptakan jati diri lembaga. Publik akan menilai lembaga melalui tingkah laku yang ditunjukkan oleh lembaga tersebut. Tingkah laku ini akan dinilai secara terus menerus. Kepribadian lembaga dapat ditunjukkan dalam bentuk perilaku pimpinan, pegawai/karyawan dan dituangkan dalam pelayanan yang diberikan. Hal ini menuntut seluruh elemen

lembaga untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik akan menanamkan kesan baik di benak masyarakat. Sikap nyata dari lembaga tersebut akan memberikan nilai lebih bagi lembaga di mata masyarakat/pelanggannya. Sikap sopan, ramah, terbuka, dan terus terang tetapi tetap tegas terhadap masyarakat merupakan perilaku sederhana yang memiliki makna yang sangat besar bagi publik dan dapat memberikan kontribusi pada jati diri yang kuat di mata masyarakat.

2. Communication (komunikasi)

Komunikasi adalah cara yang paling fleksibel yang dapat dilakukan oleh suatu lembaga. Komunikasi yang terjadi mengarah pada komunikasi dua arah antara lembaga dengan masyarakat/pelanggannya dan memiliki pengaruh dalam pembentukan corporate identity dalam lembaga itu sendiri. Komunikasi yang terjadi dalam lembaga dapat terjadi secara internal maupun eksternal, dalam hal ini yang menjadi fokus adalah publik eksternal yaitu konsumen. Komunikasi pada publik eksternal berlangsung dua arah antara lembaga dengan pihak luar, misalnya komunikasi dengan pihak stakeholder, media, pemerintah dan lain sebagainya. Keberhasilan komunikasi eksternal ini juga sekaligus merupakan keberhasilan dari pihak Public Relations dalam upaya memperoleh dukungan, pengertian, kepercayaan, partisipasi, dan kerjasama dengan publiknya (Rosady Ruslan, 2001:87). Jati diri lembaga yang kuat ditunjukkan melalui komunikasi dua arah antara lembaga dengan publiknya yang berkelanjutan.

3. Symbolism (logo atau simbol)

Symbolism melambangkan sifat-sifat implisit dari hal-hal yang diwakili oleh lembaga. Symbolism memiliki unsur-unsur yang meliputi warna, bentuk bangunan, logo, atribut, sampai dengan pakaian seragam lembaga. Dengan demikian ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menciptakan suatu kesan positif bagi masyarakat/publik, yaitu:

- a. Nama lembaga, biasanya ditulis sesuai dengan falsafah dari lembaga tersebut, serta memiliki suatu arti tertentu yang biasanya berkaitan dengan kemajuan, kemakmuran dan

kebaikan yang semuanya bertujuan supaya lembaga terus berkembang. Nama terkait dengan logo dari lembaga tersebut dan berhubungan pula dengan pemilihan warna yang menarik, bentuk logo, serta makna yang terkandung dibalik pemilihan logo tersebut.

- b. Gaya bangunan atau tata ruang, akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai/karyawan. Hal ini dapat membuat para pegawai/karyawan merasa betah bekerja dan berkarya di lembaga tersebut sehingga tercipta iklim kerja yang kondusif. Gaya bangunan berkaitan dengan tata ruang perkantoran, ruang produksi barang/jasa, sampai dengan pengaturan fasilitas yang ada pada lembaga tersebut.
 - c. Slogan lembaga, mencerminkan kinerja lembaga secara luas. Hal ini tentu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
 - d. Atribut, kesamaan yang dimiliki dalam penggunaan warna logo sampai pada beberapa hal yang telah disebutkan di atas tadi.
2. Personality (kepribadian)

Kepribadian merupakan manifestasi dari persepsi diri lembaga. Rekom dalam Van Riel (1995 :36) menambahkan kepribadian lembaga termasuk intensi lembaga dan caranya dalam memberi reaksi lingkungan sekitar. Bavelos dan Bernstein dalam Van Riel (1995:37) menggambarkan kepribadian sebagai keunikan lembaga, apa yang membuat lembaga yang satu berbeda dengan lembaga yang lainnya. Manajemen mempunyai sudut pandang yang khusus mengenai hal ini. Karakter-karakter unik yang diungkap lembaga melalui produk serta bangunan mereka, ada dalam pola dasar dan skala komunikasi serta perilaku lembaga tersebut. Fungsi dari identitas lembaga adalah untuk membuat lembaga terlihat sebaik mungkin, sesuai dengan realitas yang ada. Lembaga yang tidak dapat memunculkan realitas tersebut melalui identitasnya, sepotensial apapun lembaga tersebut akan sulit untuk mendapatkan tempat di hati khalayaknya.

B. Citra Suatu Lembaga

Citra sebuah lembaga merupakan salah satu harta yang bernilai tinggi bagi suatu lembaga manapun. Karena citra merupakan cara

pandang atau persepsi masyarakat terhadap lembaga tersebut. Baik buruknya lembaga tersebut ditentukan oleh lembaga itu sendiri. Definisi citra yang oleh Lawrence L. Steinmetz, (Siswanto Sutojo, 2004:1) diartikan sebagai “Pancaran atau reproduksi jati diri atau bentuk orang perorangan, benda atau organisasi/lembaga”.

Citra baik yang harus dibangun oleh sebuah lembaga karena merupakan cikal bakal harta yang harus dipertahankan dan dikembangkan oleh lembaga tersebut karena dapat memberikan keuntungan atau manfaat bagi lembaga itu sendiri. Salah satunya untuk mengambil keputusan penting dan mempertahankan eksistensi lembaga tersebut (daya saing). Citra yang baik dari suatu organisasi atau lembaga merupakan aset yang sangat penting karena citra mempunyai suatu dampak persepsi publik dan operasi organisasi dalam berbagai hal. Sebagaimana Firsan Nova mengatakan citra lembaga yang baik dan kuat mempunyai manfaat-manfaat sebagai berikut: (1). Daya saing jangka menengah dan jangka panjang. (2). Menjadi perisai selama masa krisis. (3). Menjadi daya tarik eksekutif handal. (4). Meningkatkan efektivitas strategi pemasaran. (5). Pengehematan biaya operasional.

Menurut Yulianita. (2005: 47) citra yang baik itu adalah ketika sebuah lembaga mampu: (1). Menciptakan Public Understanding (pengertian publik), (2) Memiliki Public Confidence (adanya kepercayaan publik terhadap lembaga/organisasi), (3) Memiliki Public Support (adanya unsur dukungan dari publik), (4) Memiliki Public Cooperation (adanya kerjasama dari publik terhadap lembaga).

Citra positif mengandung arti kredibilitas suatu organisasi/lembaga di mata publik. Kredibel ini mencakup pada 2 hal, yakni: (1). Kemampuan (expertise) dalam memenuhi kebutuhan, harapan, maupun kepentingan publik. (2). Kepercayaan (trustworthy) untuk tetap komitmen menjaga kepentingan bersama untuk mewujudkan investasi sosial (social investment), yaitu program-program yang ditunjukkan untuk mendukung kesejahteraan sosial.

Dengan demikian, berdasarkan hal di atas, peran stakeholder dalam suatu lembaga sangatlah penting. Semuanya mempunyai peran dalam membangun citra (image) lembaga. Tidak ada satu lebih penting dari yang lainnya. Hal ini didasarkan bahwa citra suatu lembaga merupakan tanggung jawab bersama untuk membangunnya. Peran yang diambil oleh masing-masing elemen dalam stakeholder

harus mendasarkan pada peningkatan kualitas output, tanggung jawab sosial, lingkungan yang religius, serta komunikasi konstruktif antar anggota internal maupun eksternal. Citra juga merupakan daya magnet bagi sebuah produk. Image positif terhadap sesuatu akan muncul jika publik percaya dan selanjutnya yakin bahwa suatu produk bisa memenuhi tuntutan emosional mereka, karena dalam ilmu sosial merupakan social capital yang paling dominan dalam mempengaruhi perilaku masyarakat.

C. Jaminan Kualitas Suatu Lembaga

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang strategik. Definisi dari yang konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (performance), keandalan (reability), mudah dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics), dan sebagainya.²

Kualitas/mutu adalah kemampuan suatu produk, baik itu barang maupun jasa/layanan untuk memenuhi keinginan pelanggannya. Sehingga setiap barang atau jasa selalu diacu untuk memenuhi mutu yang diminta pelanggan melalui pasar.³

Dalam ISO 8402 (Quality Vocabulary), kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas sering kali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (customer satisfaction) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (conformance to the requirements).⁴ Di samping itu kualitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah: QMATCH (Quality = Meets Terms and Changes).

Berdasarkan definisi yang dijelaskan di atas, baik dari yang konvensional maupun yang telah strategik, kita boleh menyatakan

² Vincent Gaspersz, Total Quality Management (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), 4

³ Manahan P. Tampubolon, Manajemen Operasional (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), 82

⁴ Vincent Gaspersz, Total Quality Management (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), 5

bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok berikut:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Meskipun demikian, ketiga konsep ini memiliki penekanan yang berbeda-beda.⁵

- a. Produktivitas menekankan pemanfaatan (utilisasi) sumber daya, yang seringkali diikuti dengan penekanan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/operasi.
- b. Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah customer utility.
- c. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasilan (income), biaya, dan modal yang digunakan.

Dalam ISO 8402 (Quality Vocabulary) mendefinisikan manajemen kualitas sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (quality planning), pengendalian kualitas (quality control), jaminan kualitas (quality assurance), dan peningkatan kualitas (quality improvement). Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (top management), dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi.⁶

Perencanaan kualitas (quality planning) adalah penetapan dan pengembangan tujuan dan kebutuhan untuk kualitas serta penetapan sistem kualitas. Pengendalian kualitas (quality control) merupakan teknik-teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas. Jaminan kualitas (quality assurance) adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang

⁵ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011), 171.

⁶ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), 6.

diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memuaskan kebutuhan untuk kualitas tersebut. Peningkatan kualitas (quality improvement) adalah tindakan-tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk untuk pelanggan melalui peningkatan efektifitas dan efisiensi dari proses dan aktivitas yang melalui struktur organisasi.

Menurut Garvin, perspektif kualitas bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok, yaitu: transcendental approach, product-based approach, user-based approach, manufacturing-based approach, dan value-based approach. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan.⁷

a. Transcendental approach

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai innate excellence, yaitu sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui, namun sukar didefinisikan, dirumuskan atau dioperasionalkan. Dalam konteks organisasi pemasaran, perspektif sulit digunakan sebagai dasar manajemen kualitas untuk fungsi perencanaan, produksi/operasi, dan pelayanan.

b. Product-based Approach

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

c. User-based Approach

Dalam perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (eyes of the baholder), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (maximus satisfaction) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan demand-oriented ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Produk yang bernilai berkualitas baik oleh individu tertentu belum tentu dinilai sama oleh orang lain.

⁷ Fandy Tjiptono, Ph.D. & Gregorius Chandra, Service, Quality, Satisfaction Edisi 3 (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011), 168.

d. Manufacturing-based Approach

Perspektif ini bersifat supply-based dan lebih berfokus pada praktik-praktik perindustrian dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (conformance to requirements).

e. Value-based Approach

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (value) dan harga (price). Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai affordable excellence. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas yang paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai, akan tetapi, yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli (best-buy).

Pemahaman atas perbedaan-perbedaan perspektif kualitas sebagaimana diuraikan di atas dapat bermanfaat dalam mengatasi konflik-konflik yang kadangkala timbul di antara para manajer departemen fungsional yang berbeda.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Jati diri atau yang lazim juga disebut identitas merupakan ciri khas yang menandai seseorang, sekelompok orang, atau suatu lembaga.
2. Berdasarkan definisi dari jati diri lembaga, terdapat empat elemen penting yang dapat digunakan sebagai ukuran dalam upaya untuk memperkenalkan diri yaitu behavior (tingkah laku), communication (komunikasi), symbolism (logo atau simbol), dan personality (kepribadian).
3. Citra dapat diartikan pancaran atau reproduksi jati diri atau bentuk orang perorangan, benda atau organisasi/lembaga.
4. Citra yang baik dari suatu organisasi/lembaga merupakan aset yang sangat penting karena citra mempunyai suatu dampak persepsi publik dan operasi organisasi/lembaga dalam berbagai hal.
5. Kualitas/mutu adalah kemampuan suatu produk, baik itu barang maupun jasa/layanan untuk memenuhi keinginan pelanggannya.

Sehingga setiap barang atau jasa selalu diacu untuk memenuhi mutu yang diminta pelanggan melalui pasar

6. Jaminan kualitas (quality assurance) adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memuaskan kebutuhan untuk kualitas tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Riyadi, Ahmad. dkk. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCSod.
- Arcaro, Jerome S. 2005. *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ardianto, Elvinaro Dan Soemirat, Soleh. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- A. Mulyasa. 2004. *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, strategi dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rordakarya
- Beni Ahmad Saebani, li Sumantri. 2014. *Kepemimpinan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, Service, Quality & Satisfaction Edisi 3 (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011
- Hedwig, Rinda. *Sistem Penjaminan Mutu Di Perguruan Tinggi Monitoring Dan Evaluasi Internal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007
- Kartini Kartono. 1998. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khalilah Nasution. 2016. *Kepemimpinan Guru dalam Meningkatkan Efektivitas Pembelajaran PAI*. Jurnal Darul Ilmi Vol. 04, No. 01
- Linggar Anggoro, 2000. *Teori Dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasi Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Manahan P. Tampubolon, 2004. *Manajemen Operasional*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moh. Uzer Usman. 2006. *Menjadi Guru Profesional*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Olins, Wally. 1989. *Corporatate Identity*. London: Thames & Hudson.

- Rachmat Kriyantono. 2008. *Public Relations Writing: Membangun Public Relations Membangun Citra Korporat*, Jakarta: Kencana.
- Risa Agustin. 2003. *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Serba Jaya.
- Sallies, Edward. 2006. *Total Quality Management In Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, Prof. Dr. 2006. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sudarman Danim. 2010. *Kepemimpinan Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- Syafaruddin. 2005. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Ciputat Press.
- Syarifan Nurjan, MA. 2015. *Profesi Keguruan, Konsep dan Aplikasi*. Samudra Biru. DI. Jogjakarta
- Vincent Gaspersz. 2005. *Total Quality Management* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

KUALITAS PENDIDIKAN DAN KEUNGGULAN KOMPETITIF

Fauzi Ridwan, Askur Amin, Yusuf Tamiang

PENDAHULUAN

Indonesia sejak tahun 1998 merupakan era transisi dengan tumbuhnya proses demokrasi. Demokrasi juga telah memasuki dunia pendidikan nasional antara lain dengan lahirnya Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Dalam bidang pendidikan bukan lagi merupakan tanggung jawab pemerintah pusat tetapi diserahkan kepada tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana diatur dalam Undang – Undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, hanya beberapa fungsi saja yang tetap berada di tangan pemerintah pusat. Perubahan dari sistem yang sentralisasi ke desentralisasi akan membawa konsekuensi-konsekuensi yang jauh di dalam penyelenggaraan pendidikan nasional.

Selain perubahan dari sentralisasi ke desentralisasi yang membawa banyak perubahan juga bagaimana untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam menghadapi persaingan bebas abad ke-21. Kebutuhan ini ditampung dalam Undang- Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, serta pentingnya tenaga guru dan dosen sebagai ujung tombak dari reformasi pendidikan nasional.

Sistem Pendidikan Nasional Era Reformasi yang diatur dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 diuraikan dalam indikator-indikator akan keberhasilan atau kegagalannya, maka lahir Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang kemudian dijelaskan dalam Permendiknas RI.

Pendidikan tidak hanya kita ukur dari 8 Standart pendidikan, 8 standart pendidikan merupakan satandart pokok yang harus dimiliki oleh lembaga Pendidikan. Untuk meningkatkan Mutu pendidikan di Suatu lembaga pendidikan haruslah kita menonjolkan Keungguloam Kompetitif di dalam-nya. Keungguln Kompetitif ini lebih signifikan mengarah kepada sebuah keunggulan yang dapat ditonjolkan oleh suatu lembaga pendidikan.

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Kualitas Pendidikan

Arti dasar dari kata kualitas menurut Dahlan Al-Barry dalam Kamus Modern Bahasa Indonesia adalah “kualitas”: “mutu, baik buruknya barang”¹. Seperti halnya yang dikutip oleh Quraish Shihab yang mengartikan kualitas sebagai tingkat baik buruk sesuatu atau mutu sesuatu.²

Sedangkan kalau diperhatikan secara etimologi, mutu atau kualitas diartikan dengan kenaikan tingkatan menuju suatu perbaikan atau kemajuan. Sebab kualitas mengandung makna bobot atau tinggi rendahnya sesuatu. Jadi dalam hal ini kualitas pendidikan adalah pelaksanaan pendidikan disuatu lembaga, sampai dimana pendidikan di lembaga tersebut telah mencapai suatu keberhasilan.³ Menurut Supranta kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.⁴ Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh Guets dan Davis dalam bukunya Tjiptono menyatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁵ Kualitas pendidikan menurut Ace Suryadi dan H.A.R Tilaar merupakan kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin.⁶

Di dalam konteks pendidikan, pengertian kualitas atau mutu dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dari konteks “proses” pendidikan yang berkualitas terlibat berbagai input (seperti bahan ajar: kognitif, afektif dan, psikomotorik), metodologi (yang bervariasi sesuai dengan kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Dengan adanya manajemen sekolah, dukungan kelas berfungsi mensinkronkan

¹ M. Dahlan Al Barry, Kamus Modern Bahasa Indonesia, Arloka, Yogyakarta, 2001: 329

² Quraish. Shihab, Membumikan Al-Quran, Mizan, Bandung, 1999: 280

³ Jurnal Ilmu Pendidikan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Di Daerah Diseminasi oleh A. Supriyanto, November 1997, Jilid 4, IKIP, 1997: 225

⁴ upranta. J, Metode Riset, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1997: 288

⁵ Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa Edisi I Cet II, Andi Offcet, Yogyakarta, 1995: 51

⁶ Ace Suryadi dan H.A.R Tilaar, Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung, 1993: 159

berbagai input tersebut atau mensinergikan semua komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar, baik antara guru, siswa dan sarana pendukung di kelas atau di luar kelas, baik dalam konteks kurikuler maupun ekstra-kurikuler, baik dalam lingkungan substansi yang akademis maupun yang non akademis dalam suasana yang mendukung proses belajar pembelajaran.

Kualitas dalam konteks “hasil” pendidikan mengacu pada hasil atau prestasi yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun waktu tertentu (apakah tiap akhir cawu, akhir tahun, 2 tahun atau 5 tahun, bahkan 10 tahun). Prestasi yang dicapai atau hasil pendidikan (student achievement) dapat berupa hasil test kemampuan akademis, misalnya ulangan umum, EBTA atau UN. Dapat pula prestasi dibidang lain seperti di suatu cabang olah raga, seni atau keterampilan tambahan tertentu. Bahkan prestasi sekolah dapat berupa kondisi yang tidak dapat dipegang (intangible) seperti suasana disiplin, keakraban, saling menghormati, kebersihan dan sebagainya.⁷ Selain itu kualitas pendidikan merupakan kemampuan sistem pendidikan dasar, baik dari segi pengelolaan maupun dari segi proses pendidikan, yang diarahkan secara efektif untuk meningkatkan nilai tambah dan factor-faktor input agar menghasilkan output yang setinggi-tingginya.

Jadi pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang dapat menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan dasar untuk belajar, sehingga dapat mengikuti bahkan menjadi pelopor dalam pembaharuan dan perubahan dengan cara memberdayakan sumber-sumber pendidikan secara optimal melalui pembelajaran yang baik dan kondusif. Pendidikan atau sekolah yang berkualitas disebut juga sekolah yang berprestasi, sekolah yang baik atau sekolah yang sukses, sekolah yang efektif dan sekolah yang unggul. Sekolah yang unggul dan bermutu itu adalah sekolah yang mampu bersaing dengan siswa di luar sekolah. Juga memiliki akar budaya serta nilai-nilai etika moral (akhlak) yang baik dan kuat.⁸

Pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang mampu menjawab berbagai tantangan dan permasalahan yang akan dihadapi sekarang dan masa yang akan datang. Dari sini dapat disimpulkan

⁷ Umaedi, Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah, Direktorat Pendidikan Menengah dan Umum, April, 1999: 4

⁸ Abdul Chafidz, Sekolah Unggul Konsepsi dan Problematikanya, MPA No. 142, Juli 1998: 39

bahwa kualitas atau mutu pendidikan adalah kemampuan lembaga dan sistem pendidikan dalam memberdayakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kualitas yang sesuai dengan harapan atau tujuan pendidikan melalui proses pendidikan yang efektif.

Pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas, yaitu lulusan yang memiliki prestasi akademik dan non- akademik yang mampu menjadi pelopor pembaruan dan perubahan sehingga mampu menjawab berbagai tantangan dan permasalahan yang dihadapinya, baik di masa sekarang atau di masa yang akan datang (harapan bangsa).

B. Parameter Pendidikan

Standar / parameter adalah ukuran atau barometer yang digunakan untuk menilai atau mengukur sesuatu hal. Ini menjadi penting untuk kita ketahui, apalagi dalam rangka mewujudkan suatu pendidikan yang berkualitas. Kalau kita mengacu pada Peraturan Pemerintah (PP.) No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Standar nasional pendidikan diatas, ada delapan (8) hal yang harus diperhatikan untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas, yaitu :⁹

- a. Standar isi, adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.
- b. Standar proses, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.
- c. Standar pendidik dan tenaga kependidikan, adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.
- d. Standar sarana dan prasarana, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk

⁹ Peraturan Pemerintah (PP.) No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, Bab I, Pasal 1.

menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

- e. Standar pengelolaan, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional, agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan Standar pembiayaan, adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun.
- f. Standar penilaian pendidikan, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik. Standar nasional pendidikan ini berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan, pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu.¹⁰ Juga bertujuan untuk menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.¹¹ Salah satu standar diatas yang paling penting untuk diperhatikan yaitu standar pendidik dan kependidikan. Dimana seorang pendidik harus memiliki kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan anak usia dini, yaitu : *kompetensi peadagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial.*

Ada empat (4) standar kualitas pendidikan dalam urutan prioritasnya adalah sebagai berikut: guru (teacher), kurikulum (curriculum), atmosfer akademik (academic atmosphere), dan sumber keilmuan (academic resource). Berikut ini uraian dari standar kualitas diatas : ¹²

¹⁰ Ibid, pasal 3.

¹¹ Ibid, pasal 4.

¹² www.sigmetris.com / artikel=21.html, Standar Kualitas Pendidikan Metris By. Alexander Agung.

1. Guru (Teacher)

Mutu pendidikan amat ditentukan kualitas dan komitmen seorang guru. Profesi guru menjadi tidak menarik di banyak daerah karena tidak menjanjikan kesejahteraan finansial dan penghargaan profesional. Oleh karena itu, dengan dirumuskannya jenjang profesionalitas yang jelas, maka kualitas guru-guru dapat dijaga dengan baik. Tentunya hal ini juga berkaitan dengan penghargaan profesionalitas yang didapat dalam setiap jenjang tersebut.

Guru juga harus bertanggung jawab dalam membangun atmosfer akademik di dalam kelas. Atmosfer ini sebenarnya bertujuan untuk membentuk karakter siswa terutama berkaitan dengan nilai-nilai akademik utama yaitu sikap ilmiah dan kreatif. Guru perlu menekankan nilai-nilai inti yang berhubungan dengan pengembangan sikap ilmiah dan kreatif dalam setiap tugas yang diberikan kepada siswanya, dalam membimbing siswa memecahkan suatu persoalan atau juga dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari siswa. Untuk dapat mengajar secara efektif, maka guru-guru akan ditraining secara kontinyu (bukan hanya sekali saja) dan terutama akan dibekali pengetahuan tentang cara mengajar yang baik dan bagaimana cara menilai yang efektif. Sehingga diharapkan guru tersebut dapat mengembangkan cara mengajarnya sendiri, dapat meningkatkan pengetahuan mereka sendiri dan juga dapat berkolaborasi dengan guru yang lain.

2. Kurikulum (Curriculum)

Kurikulum di sini bukan sekedar kumpulan aktivitas saja, ia harus koheren antara aktivitas yang satu dengan yang lain. Dalam kurikulum, juga harus diperhatikan bagaimana menjaga agar materi-materi yang diberikan dapat menantang siswa sehingga tidak membuat mereka merasa bosan dengan pengulangan-pengulangan materi saja. Tentu saja hal ini bukan berarti mengubah-ubah topik yang ada tetapi lebih kepada penggunaan berbagai alternatif cara pembelajaran untuk memperdalam suatu topik atau mengaplikasikan suatu topik pada berbagai masalah riil yang relevan.

Kurikulum juga harus memuat secara jelas mengenai cara pembelajaran (learning) dan cara penilaian (assesment) yang digunakan di dalam kelas. Cara pembelajaran yang dijalankan harus

membuat siswa memahami dengan benar mengenai hal-hal yang mendasar. Pemahaman ini bukan hanya berdasarkan hasil dari pengajaran satu arah dari guru ke siswa, tetapi lebih merupakan pemahaman yang muncul dari keaktifan siswa dalam membangun pengetahuannya sendiri dengan merangkai pengalaman pembelajaran di kelas dan pengetahuan yang telah dimilikinya sebelumnya.

3. Atmosfer Akademik (Academic Atmosphere)

Atmosfer akademik bertujuan untuk membentuk karakter siswa terutama berkaitan dengan nilai-nilai akademik utama yaitu sikap ilmiah dan kreatif. Atmosfer ini dibangun dari interaksi antar siswa, dari interaksi antara siswa dengan guru, interaksi dengan orang tua siswa dan juga suasana lingkungan fisik yang diciptakan. Guru memegang peran sentral dalam membangun atmosfer akademik ini dalam kegiatan pengajarannya di kelas dan berlaku untuk semua yang terlibat dalam sistem pendidikan.

Pertanyaan selanjutnya adalah bagaimana membangun sikap ilmiah dan kreatif ini dalam kegiatan operasional pendidikan sehari-harinya? Untuk ini kita perlu menyadari nilai-nilai inti yang harus ditanamkan ke semua komponen yang terlibat dalam kegiatan pendidikan yang diselenggarakan. Sikap ilmiah yang dimaksud adalah sikap yang menghargai hasil-hasil intelektual baik yang berasal dari dirinya sendiri maupun orang lain, disamping kritis dalam menerima hasil-hasil intelektual tersebut. Sedangkan sikap kreatif disini mempunyai maksud sikap untuk terus-menerus mengembangkan kemampuan memecahkan soal dan mengembangkan pengetahuan secara mandiri.

Untuk membangun Sikap Ilmiah perlu ditanamkan nilai kejujuran (honesty), dan nilai kekritisian (skeptics). Sedangkan untuk membangun sikap kreatif perlu ditanamkan nilai ketekunan (perseverance), dan nilai keingintahuan (curiosity).¹³

Selanjutnya nilai-nilai inti ini perlu diterjemahkan dalam berbagai kode etik yang menjadi pedoman dalam kegiatan operasional pendidikan sehari-hari, seperti larangan keras mencontek, dorongan untuk mengemukakan pendapat dan bertanya, penghargaan atas perbedaan pendapat, penghargaan atas kerja keras, dorongan untuk

¹³ Ibid

memecahkan soal sendiri, keterbukaan untuk dikoreksi dan seterusnya. aktivitas ini selanjutnya harus dilakukan setiap hari dan terus dipantau perkembangan oleh mereka yang diberi kewenangan penuh.

4. Sumber Keilmuan (Academic Resource)

Sumber Keilmuan disini adalah berupa prasarana dalam kegiatan pengajaran, yaitu buku, alat peraga dan teknologi. Semua hal ini harus dapat dieksploitasi dengan baik untuk mendukung setiap proses pengajaran dan juga dalam membangun atmosfer akademik yang hendak diciptakan. Apalagi pengajaran menganut pendekatan yang kongkrit, maka guru harus dapat menggunakan hal-hal yang umum disekitar kita seperti: mata uang dan jam, sebagai alat peraga.

C. Keunggulan Kompetitif Lembaga Pendidikan

Setiap lembaga pendidikan mengarahkan kegiatan pembelajaran untuk dapat menghasilkan *output* Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat memberikan kepuasan kepada *stakeholder* sehingga dalam jangka waktu dan jumlah lulusan tertentu dapat diperoleh kepuasan seperti yang diharapkan. Melalui SDM lulusan yang dihasilkannya, perusahaan menciptakan, membina dan mempertahankan kepercayaan langganan akan lulusan tersebut. Keberhasilan suatu lembaga pendidikan sangat ditentukan oleh ketepatan produsen yakni lembaga pendidikan dalam memberikan kepuasan kepada *stakeholder* konsumen yang ditentukannya, dimana usaha-usaha pengguna jasa alumni diarahkan kepada konsumen yang ditujukan sebagai sasaran pasarnya. Dalam hal tersebut nilai jual alumni menunjang lembaga pendidikan didasarkan pada konsep pemasaran untuk dapat menentukan strategi nilai jual lembaga pendidikan yang mengarahkan kepada sasaran pasar yang sebenarnya.

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani “*strategos*” yang berasal dari “*stratos*” yang berarti militer dan ‘*ag*’ yang berarti memimpin. Strategi dalam konteks awalnya diartikan sebagai *generalship* atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal dalam membuat rencana untuk menaklukkan dan memenangkan perang.¹⁴

¹⁴ Husni Mubarak, *Manajemen Strategi*, STAIN Kudus, Kudus, 2009, hlm. 10.

Hal senada juga disampaikan oleh seorang ahli bernama Clauswitz yang menyatakan bahwa strategi merupakan seni pertempuran untuk memenangkan perang. Strategi secara umum didefinisikan sebagai cara mencapai tujuan. Strategi terdiri dari aktivitas-aktivitas penting yang diperlukan untuk mencapai tujuan.¹⁵

Definisi lain pengertian strategi menurut David Hunger dan Thomas Wheleen adalah rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana lembaga pendidikan akan mencapai misi dan tujuannya. Strategi akan memaksimalkan keunggulan kompetitif dan meminimalkan keterbatasan bersaing.¹⁶ Menurut Pearce dan Robinson Strategi adalah rencana yang berskala besar dan berorientasi kepada masa depan untuk berinteraksi dengan lingkungan guna mencapai sasaran-sasaran yang akan dicapai perusahaan.¹⁷

Sementara Barry Render dan Jay Heizer mendeskripsikan pengertian strategi sebagai yaitu sebagai rencana aksi organisasi untuk mencapai misi. Setiap bidang fungsional memiliki strategi untuk mencapai misinya dan untuk membantu organisasi dalam mencapai keseluruhannya misinya.¹⁸ Dalam pengertiannya, strategi seringkali terkandung perencanaan yang merupakan proses yang berlangsung secara terus-menerus dalam suatu perusahaan. Oleh sebab itu strategi pemasaran dari setiap perusahaan merupakan rencana yang menyeluruh dimana perusahaan berharap mencapai sasaran yang telah ditentukan, yang pada akhirnya untuk merealisasikan tujuan dari perusahaan yang bersangkutan. Menurut Sofjan Assauri menyatakan bahwa penyusunan strategi pada dasarnya berkaitan dengan penetapan keputusan yang harus diambil dalam menghadapi para pesaing di dalam lingkungan kehidupan yang saling memiliki ketergantungan, sehingga perlu ada kegiatan yang diarahkan, terutama dalam

¹⁵ Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* (Bandung: Kencana, 2016), hlm. 25.

¹⁶ David Hunger dan Thomas Wheleen, *Manajemen Strategis* (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2003), hlm. 16.

¹⁷ Pearce dan Robinson, *Manajemen Strategik, Formulasi, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1997), hlm. 20.

¹⁸ Barry Render, Jay Heizer, *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi, Salemba Empat, Jakarta, 2008, hlm. 28.*

mempikirkan perilaku satu dengan yang lainnya.¹⁹

Lebih lanjut menurut Husein Umar, Strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi disertai penyusunan suatu cara atau bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.²⁰

Menurut Stoner Freeman dan Gilbert yang mendefinisikan Strategi yaitu *Perspektif pertama*, strategi dapat didefinisikan sebagai program untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dan mengimplementasikan misinya. *Perspektif kedua*, strategi didefinisikan sebagai pola tanggapan atau respon organisasi terhadap lingkungannya sepanjang waktu.²¹ Strategi adalah penentuan tujuan dan sasaran jangka panjang sebuah organisasi, diterapkannya aksi dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat penulis simpulkan bahwa pengertian strategi yang dimaksud dalam pembahasan ini yaitu kesatuan keputusan yang dirumuskan berdasarkan tinjauan terhadap faktor internal maupun eksternal untuk mencapai tujuan suatu organisasi termasuk di dalamnya lembaga pendidikan.

D. Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan bisa kita lakukan dengan pendekatan cara sebagai berikut :

1. Peningkatan Kualitas Guru

Guru yang memiliki posisi yang sangat penting dan strategi dalam pengembangan potensi yang dimiliki peserta didik. Pada diri gurulah kejayaan dan keselamatan masa depan bangsa dengan penanaman nilai-nilai dasar yang luhur sebagai cita-cita pendidikan nasional dengan membentuk kepribadian sejahtera lahir dan bathin, yang ditempuh melalui pendidikan agama dan pendidikan umum. Oleh karena itu harus mampu mendidik diperbagai hal, agar ia menjadi

¹⁹ Sofjan Assauri, *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, hlm. 75.

²⁰ Husein Umar, *Strategik Manajemen In Action* (Jakarta: PT. Gramedia Pustakama, 2003), hlm. 31.

²¹ Husein Umar, *Strategik Manajemen In Action* (Jakarta: PT. Gramedia Pustakama, 2003), hlm. 31.

seorang pendidik yang proposional. Sehingga mampu mendidik peserta didik dalam kreativitas dan kehidupan sehari-harinya. Untuk meningkatkan profesionalisme pendidik dalam pembelajaran, perlu ditingkatkan melalui cara-cara sebagai berikut:

a. Mengikuti Penataran

Menurut para ahli bahwa penataran adalah semua usaha pendidikan dan pengalaman untuk meningkatkan keahlian guru menyelaraskan pengetahuan dan keterampilan mereka sesuai dengan kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang-bidang masing-masing.²² Sedangkan kegiatan penataran itu sendiri di tujukan:

- Mempertinggi mutu petugas sebagai profesinya masing-masing.
- Meningkatkan efisiensi kerja menuju arah tercapainya hasil yang optimal.
- Perkembangan kegairahan kerja dan peningkatan kesejahteraan.²³

Jadi penataran itu dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, keahlian dan peningkatan terutama pendidikan untuk menghadapi arus globalisasi.

- Mengikuti Kursus-Kursus Pendidikan
Hal ini akan menambah wawasan, adapun kursus-kursus biasanya meliputi pendidikan arab dan inggris serta computer.
- Memperbanyak Membaca
Menjadi guru professional tidak hanya menguasai atau membaca dan hanya berpedoman pada satu atau beberapa buku saja, guru yang berprofesional haruslah banyak membaca berbagai macam buku untuk menambah bahan materi yang akan disampaikan sehingga sebagai pendidik tidak akan kekurangan pengetahuan-pengetahuan dan informasi-informasi yang muncul dan berkembang di dalam masyarakat.
- Mengadakan Kunjungan Kesekolah Lain (studi komperatif)
Suatu hal yang sangat penting seorang guru mengadakan kunjungan antar sekolah sehingga akan menambah wawasan pengetahuan, bertukar pikiran dan informasi tentang kemajuan

²² Jumhur An Surya, *Bimbingan Dan Penyuluhan Di Sekolah*, Rajawali Pres, Jakarta, hal 115

²³ *ibid*, hal 116

sekolah. Ini akan menambah dan melengkapi pengetahuan yang dimilikinya serta mengatai permasalahan-permasalahan dan kekurangan yang terjadi sehingga peningkatan pendidikan akan bisa tercapai dengan cepat.

➤ **Mengadakan Hubungan Dengan Wali Siswa**

Mengadakan pertemuan dengan wali siswa sangatlah penting sekali, karena dengan ini guru dan orang tua akan dapat saling berkomunikasi, mengetahui dan menjaga peserta didik serta bisa mengarahkan pada perbuatan yang positif. Karena jam pendidikan yang diberikan di sekolah lebih sedikit apabila dibandingkan jam pendidikan di dalam keluarga.

2. Peningkatan Materi

Dalam rangka peningkatan pendidikan maka peningkatan materi perlu sekali mendapat perhatian karena dengan lengkapnya materi yang diberikan tentu akan menambah lebih luas akan pengetahuan. Hal ini akan memungkinkan peserta didik dalam menjalankan dan mengamalkan pengetahuan yang telah diperoleh dengan baik dan benar. Materi yang disampaikan pendidik harus mampu menjabarkan sesuai yang tercantum dalam kurikulum. Pendidik harus menguasai materi dengan ditambah bahan atau sumber lain yang berkaitan dan lebih actual dan hangat. Sehingga peserta didik tertarik dan termotivasi mempelajari pelajaran.

3. Peningkatan dalam Pemakaian Metode

Metode merupakan alat yang dipakai untuk mencapai tujuan, maka sebagai salah satu indicator dalam peningkatan kualitas pendidikan perlu adanya peningkatan dalam pemakaian metode. Yang dimaksud dengan peningkatan metode disini, bukanlah menciptakan atau membuat metode baru, akan tetapi bagaimana caranya penerapannya atau penggunaannya yang sesuai dengan materi yang disajikan, sehingga memperoleh hasil yang memuaskan dalam proses belajar mengajar.

Pemakaian metode ini hendaknya bervariasi sesuai dengan materi yang akan disampaikan sehingga peserta didik tidak akan merasa bosan dan jenuh atau monoton. Untuk itulah dalam penyampaian metode pendidik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Selalu berorientasi pada tujuan
- b. Tidak hanya terikat pada suatu alternatif saja

- c. Mempergunakan berbagai metode sebagai suatu kombinasi, misalnya: metode ceramah dengan tanya jawab.

Jadi usaha tersebut merupakan upaya meningkatkan kualitas pendidikan pada peserta didik di era yang semakin modern.

4. Peningkatan Sarana

Sarana adalah alat atau metode dan teknik yang dipergunakan dalam rangka meningkatkan efektivitas komunikasi dan interaksi edukatif antara pendidik dan peserta didik dalam proses pendidikan dan pengajaran di sekolah.²⁴ Dari segi sarana tersebut perlu diperhatikan adanya usaha meningkatkan sebagai berikut:

1. Mengerti secara mendalam tentang fungsi atau kegunaan media pendidikan
2. Mengerti penggunaan media pendidikan secara tepat dalam interaksi belajar mengajar
3. Pembuatan media harus sederhana dan mudah
4. Memilih media yang tepat sesuai dengan tujuan dan isi materi yang akan diajarkan.

Semua sekolah meliputi peralatan dan perlengkapan tentang sarana dan prasarana, ini dijelaskan dalam buku “Admitrasi Pendidikan” yang disusun oleh Tim Dosen IP IKIP Malang menjelaskan: sarana sekolah meliputi semua peralatan serta perlengkapan yang langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah, contoh: gedung sekolah (school building), ruangan meja, kursi, alat peraga, dan lain-lainnya. Sedangkan prasarana merupakan semua komponen yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses belajar mengajar atau pendidikan di sekolah, sebagai contoh: jalan menuju sekolah, halaman sekolah, tata tertib sekolah dan semuanya yang berkenaan dengan sekolah.²⁵

5. Peningkatan Kualitas Belajar

Dalam setiap proses belajar mengajar yang dialami peserta didik selamanya lancar seperti yang diharapkan, kadang-kadang mengalami kesulitan atau hambatan dalam belajar. Kendala tersebut perlu diatasi dengan berbagai usaha sebagai berikut:

²⁴ Roestiyah N.K, Masalah Ilmu Keguruan, Bina Aksara, Jakarta, Hal 67

²⁵ Tim Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan FIP IKIP Malang, hal135

a. Memberi Rangsangan

Minat belajar seseorang berhubungan dengan perasaan seseorang. Pendidikan harus menggunakan metode yang sesuai sehingga merangsang minat untuk belajar dan mempelajari baik dari segi bahasa maupun mimik dari wajah dengan memvariasikan setiap metode yang dipakai. Dari sini menimbulkan yang namanya cinta terhadap bidang studi, sebab pendidik mampu memberikan rangsangan terhadap peserta didik untuk belajar, karena yang disajikan benar-benar mengenai atau mengarah pada diri peserta didik yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Selanjutnya setelah peserta didik terangsang terhadap pendidikan maka pendidik tinggal memberikan motivasi secara kontinew. Oleh karena itu pendidik atau lembaga tinggal memberikan atau menyediakan sarana dan prasarana saja, sehingga peserta didik dapat menerima pengalaman yang dapat menyenangkan hati para peserta didik sehingga menjadikan peserta didik belajar semangat.

b. Memberikan Motivasi Belajar

Motivasi adalah sebagai pendorong peserta didik yang berguna untuk menumbuhkan dan menggerakkan bakat peserta didik secara integral dalam dunia belajar, yaitu dengan diambil dari sistem nilai hidup peserta didik dan ditujukan kepada penjelasan tugas-tugas. Motivasi merupakan daya penggerak yang besar dalam proses belajar mengajar, motivasi yang diberikan kepada peserta didik dapat berupa:

c. Memberikan penghargaan.

Usaha-usaha meyenangkan yang diberikan kepada peserta didik yang berprestasi yang bagus, baik berupa kata-kata, benda, simbol atau berupa angka (nilai). Penghargaan ini bertujuan agar peserta didik selalu termotivasi untuk lebih giat belajar dan mampu bersaing dengan teman-temannya secara sehat, karena dengan itu pendidik akan mudah meningkatkan kualitas pendidikan.

d. Memberikan hukuman.

Pemberian hukuman ini bersifat mendidik artinya bentuk hukuman itu sendiri berkaitan dengan pembelajaran. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki kesalahan.

e. Mengadakan kompetisi dan lomba.

Pengadaan ini dipergunakan untuk meningkatkan prestasi peserta didik untuk membantu peserta didik dalam pembentukan mental

yang tangguh selain pembentukan pengetahuan. untuk membantu proses pengajaran yang selalu dimulai dari hal-hal yang nyata bagi siswa.

E. Peningkatan Kualitas Pendidikan dan keunggulan Kompetitif

Ada beberapa cara untuk meningkatkan mutu serta meningkatkan keunggulan kompetitif, ini bisa dijelaskan dalam beberapa hal berikut :

1. Strategi Diversifikasi

Strategi diversifikasi merupakan strategi yang paling tepat digunakan bila peluang yang baik dapat diperoleh di luar kegiatan usaha yang ada sekarang, peluang dimana Lembaga Pendidikan yang bersangkutan berdaya tarik tinggi dan Sekolah mempunyai bauran kekuatan keuangan yang dibutuhkan untuk dapat berhasil.²⁶

2. Strategi Korporasi

Strategi korporasi merupakan perencanaan jangka panjang secara menyeluruh mengenai rencana keuangan sekolah, apa yang hendak dimasuki oleh lembaga pendidikan yang mempunyai beragam penegelolaan sumber daya keuangan dan apa yang diinginkan dalam lingkungan sekolah tersebut sebagai bagian dari korporat serta bagaimana cara lembaga pendidikan menciptakan nilai konfigurasi dan koordinasi dari aktivitas multi bisnis pada multi pasarnya.²⁷ Strategi korporasi pada dasarnya mempunyai dua fokus strategi yaitu penspesifikasian industri dimana divisi bisnis dari organisasi lembaga pendidikan akan bersaing pengalokasian sumber-sumber daya lembaga pendidikan untuk divisi bisnis itu. Strategi korporasi membuat bidang yang luas dengan keputusan-keputusan pendanaan untuk selalu portofolio dari unit-unit bisnis- nya. Dengan strategi korporasi ini, organisasi lembaga pendidikan akan lebih dapat menentukan arah untuk jenis-jenis pesaing mana yang akan siap dihadapi oleh divisi bisnis dan sumber-sumber daya yang tersedia untuk menghadapi persaingan dengan lawan-lawan

²⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Pe-rencanaan dan pengendalian*, Jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 1989), hlm. 75.

²⁷ Husni Mubarak, *Manajemen Strategi* (STAIN Kudus: Kudus, 2009), hlm. 103.

tersebut. Upaya dalam mengembangkan dan pemeliharaan unggulan yang terdapat pada tingkat korporasi haruslah difokuskan pada upaya menghasilkan sumber-sumber daya manusia yang superior, keuangan dan sumber-sumber daya teknologi serta rancangan selektif dari struktur dan proses organisasi, dan upaya melakukan sinergi antar berbagai bisnis lembaga pendidikan. Sinergi pada dasarnya dapat memberikan keunggulan bersaing untuk suatu lembaga pendidikan yang mempunyai bisnis yang terkait dengan berbagai investasi riset dan pengembangan, teknologi produksi dan lulusan, saluran dan jaringan distribusi serta tenaga promosi bersama.²⁸

3. Strategi Tingkat Bisnis

Strategi tingkat bisnis yaitu strategi yang dirumuskan dan dijalankan untuk mencapai tujuan lembaga pendidikan yang diharapkan oleh suatu perusahaan. Tujuan bisnis dalam lembaga Pendidikan pada umumnya adalah untuk dapat berperan secara domain dalam posisi persaingan lembaga pendidikan di pasar. Strategi tingkat bisnis merupakan keputusan untuk mengarahkan agar bisnis di lembaga pendidikan dapat dipertahankan dan ditingkatkan posisi bersainginya. Upaya ini dilakukan dengan terus melaksanakan perbaikan efisiensi dan mengembangkan teknologi yang digunakan dalam operasi agar dapat mencapai biaya rendah dan harga murah. Unit bisnis pada lembaga pendidikan bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya, merupakan fokus dari strategi tingkat bisnis. Masalah utama dalam suatu strategi tingkat bisnis adalah menciptakan keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut, maka suatu unit bisnis haruslah mempunyai kompetensi yang sangat gemilang atau terbaik.

4. Strategi Fungsional dalam Bidang Pemasaran

Strategi fungsional merupakan strategi yang berorientasi pada operasional dalam kegiatan bagi pencapaian tujuan dan sasaran bisnis suatu lembaga pendidikan. Strategi fungsional ini dikoordinasikan oleh strategi tingkat bisnis. Strategi fungsional merupakan strategi bisnis yang terdapat dalam beberapa

²⁸ Sofjan Assauri, *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 78-80

bidang seperti bidang teknologi informasi, hubungan manusia, riset dan pengembangan serta pemasaran. Fokus utama strategi fungsional pemasaran yaitu untuk mengalokasikan secara efektif dan mengkoordinasikan sumber-sumber daya pemasaran dan kegiatankegiatan yang diarahkan untuk pencapaian tujuan dan sasaran lembaga pendidikan dalam suatu produk pasar tertentu. Oleh karena itu hal yang kritis bagi pencapaian tujuan tersebut adalah penetapan cakupan atau lingkup strategi pemasaran khususnya yang berkaitan dengan sasaran yang ditetapkan untuk suatu lulusan atau lini pada lulusan tertentu.

5. Strategi Konsentrasi atau Penetrasi Pasar

Strategi konsentrasi atau penetrasi pasar adalah jenis strategi pertumbuhan dan merupakan strategi yang paling umum dijumpai pada berbagai lembaga pendidikan dimana lembaga pendidikan hanya memfokuskan pada satu lini bisnis utamanya dengan menonjolkan prinsip melakukan satu hal dengan sangat baik'. Lembaga Pendidikan dalam mencapai sasaran pertumbuhan melalui peningkatan level operasi dalam tujuan utamanya dengan tetap focus pada tujuan intinya. Strategi ini digunakan bagi lembaga pendidikan yang memiliki tujuan tunggal untuk mengejar pertumbuhannya. Focus strategi konsentrasi adalah bagaimana meningkatkan pertumbuhan lembaga pendidikan dengan mengkonsentrasikan pada tujuan intinya. Dalam strategi konsentrasi lembaga pendidikan tidak berarti hanya melakukan hal yang sama dengan cara yang sama secara terus menerus, namun mereka memiliki ragam pilihan tindakan strategis.²⁹

6. Strategi Pengembangan Pasar

Strategi pengembangan pasar merupakan strategi yang memasarkan produk atau jasa saat ini kepada konsumen di segmen pasar yang baru maupun di wilayah area geografis pasar yang baru. Lembaga Pendidikan berusaha mengembangkan organisasinya dengan cara memperluas pasar dan memasuki pasar baru dengan menggunakan produk atau jasa yang saat ini dimiliki.

7. Strategi Pengembangan Produk

Lembaga Pendidikan yang menggunakan pilihan

²⁹ Husni Mubarak, *Manajemen Strategi* (STAIN Kudus: Kudua, 2009), hlm. 109-116

pengembangan produk secara substansial untuk menarik pelanggan di pasar yang telah ada maupun yang dimiliki oleh pesaing. Pengembangan produk dalam bidang pendidikan haruslah terkait dengan lini produk yang selama ini telah dimiliki. Pengembangan produk bukan sekedar perubahan tampilan, tetapi menyangkut fitur, karakter, ciri serta atribut-atribut produk yang dimiliki sekolah tersebut. Pengembangan produk sering dikaitkan dengan usaha untuk tetap mempertahankan Lulusan yang terbaik, khususnya lulusan yang memiliki reputasi yang tinggi dan citra yang handal di Masyarakat.

8. Strategi Inovasi

Strategi inovasi merupakan strategi untuk meraih margin premium yang berkaitan dengan penciptaan dan penerimaan anak murid atas suatu lulusan atau hasil lulusan yang baru. Inovasi tersebut merupakan cara yang digunakan lembaga pendidikan untuk menciptakan lulusan dengan kompetensi yang baru, lulusan yang memiliki keunggulan kompetitif atau dengan mendayagunakan sumber daya yang sudah ada dengan meningkatkan potensinya untuk menghasilkan keuntungan diatas rata-rata. Alasan utama yang mendasari diterapkannya strategi inovasi yaitu menciptakan suatu lulusan yang memiliki suatu kompetensi yang baru meskipun membuat using lulusan yang sudah ada. Dengan demikian. Hanya saja masih sedikit lembaga pendidikan yang menjadikan inovasi sebagai cara yang mendasar untuk membuat hubungan yang baik terhadap pasarnya.

9. Strategi Integrasi Vertical

Strategi integrasi vertical merupakan strategi pertumbuhan karena melakukan perluasan usaha dengan menambah bidang usaha dari lembaga pendidikan serta menghasilkan lulusan terbaik dalam siklus sekolah. Strategi ini dalam menghasilkan pertumbuhan melalui pertumbuhan internal atau mengakuisisi bidang keuangan lain dengan penguasaan tahap-tahap proses produksi Lulusan dari hulu ke hilir. Terdapat dua jenis integrasi vertical, yaitu sebagai berikut: a) *Integrasi Vertical ke Belakang*, integrasi vertical ke belakang atau kearah hulu merupakan strategi yang digunakan untuk meningkatkan pengendalian atas potensi atas calon siswa yang akan diterima disekolah.. Dikatakan dengan demikian in l

disangkut pautkan dengan Mutu atau kualitas Suatu lembaga pendidikan bisa kita lihat dari seberapa besa masyarakat mau mendaftar di sekolah atau suatu lembaga pendidikan tersebut dan b) *Integarsi Vertical ke Depan*, strategi integrasi vertical ke depan atau ke hilir meruapakan strategi untuk meningkatkan pengendalian terhadap Lulusan yang terbaik agar lulusan ini diharapkn dapat menjadi pengendali mutu atas sekolahnya tersebut. Ini terjadi karena lembaga Pendidikan haruslah dapat memastikan agar lulusan yang dihasilkan dapat diterima oleh dunia kerja dan masyarakat.

10. Strategi Integrasi Horizontal

Strategi integrasi horizontal adalah strategi yang digunakan untuk memperluas operasi lembaga pendidikan dengan mengkombinasikan lembaga pendidikann yang satu dengan lembaga pendidikan yang lain, dalam hal ini bentuk dan ciri pembelajaran di sekolahnya haruslah sama. Strategi ini menghasilkan pertumbuhan melalui akuisisi atau marger terhadap sekolah pesaing yang ada, yang mempunyai lini tujuan organisasi yang sama dengan tujuan meniadakan pesaing dan memberikan lembaga pendidikan atas akses pasar dan teknologi yang baru.³⁰

KESIMPULAN

1. Kualitas pendidikan adalah pelaksanaan pendidikan disuatu lembaga, sampai dimana pendidikan di lembaga tersebut telah mencapai suatu keberhasilan.
2. Mengacu pada Peraturan Pemerintah (PP.) No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Standar nasional pendidikan diatas, ada delapan (8) hal yang harus diperhatikan untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas, yaitu : standar isi, standar proses, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, standar penilaian pendidikan,
3. Upaya peningkatan kualitas pendidikan dapat di tempuh dengan beberapa cara antara lain: peningkatan kualitas guru,

³⁰ *Ibid.*, hlm. 117-124

- peningkatan materi, peningkatan dalam pemakaian metode, peningkatan sarana, peningkatan kualitas belajar
4. Keunggulan Kompetitif adalah, kelebihan ataupun keistimewaan yang dimiliki oleh lembaga pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikannya.
 5. Untuk memperoleh keunggulan kompetitif dalam dunia pendidikan, Organisasi pendidikan harus menjalankan strategi berupa, strategi *Diversifikasi, Strategi Korporasi, Strategi Tingkat Bisnis, Strategi Fungsional dalam Bidang pemasaran, Strategi Konsentrasi atau penetrasi Pasar, Strategi Pengembangan Pasar, Pengembangan Produk, Strategi Inovasi, Strategi Vertikal dan Strategi Horizontal.*

Saran

Perkembangan dunia di era globalisasi ini memang banyak menuntut perubahan kesistem pendidikan nasional yang lebih baik serta mampu bersaing secara sehat dalam segala bidang. Salah satu cara yang harus di lakukan bangsa Indonesia agar tidak semakin ketinggalan dengan negara-negara lain adalah dengan meningkatkan kualitas pendidikannya terlebih dahulu.

Dengan meningkatnya kualitas pendidikan berarti sumber daya manusia yang terlahir akan semakin baik mutunya dan akan mampu membawa bangsa ini bersaing secara sehat dalam segala bidang di dunia internasional.

Untuk menghasilkan Lembaga pendidikan yang memiliki Mutu yang baik haruslah ditunjang dengan Keunggulan Kompetitif, Keunggulan Kompetitif dapat membawa suatu lembaga pendidika ke arah perubahan yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

[Http://www.google.com/search.doc+literatur+keunggulan kompetitif](http://www.google.com/search.doc+literatur+keunggulan+kompetitif)
akses pada 27 maret 2017.

Hunger, David dan Thomas Wheleen. *Manajemen Strategis*.
Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2003.

Husni Mubarak. *Manajemen Strategi*. STAIN Kudus, Kudua,
2009.

Husni Mubarak. *Manajemen Strategi*. STAIN Kudus: Kudua, 2009.

- Kotler dan Amstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga, 2001.*
- Kurtz. Pengantar Bisnis Kontemporer. Jakarta: Salemba, 2008.*
- Michael Porter. Strategi Bersaing : Teknik Menganalisis Industri dan Pesaing. Ja- karta: Erlangga, 2001.*
- Michael Porter. Strategi Bersaing : Teknik Menganalisis Industri dan Pesaing. Ja- karta: Erlangga, 2001.*
- Muhammad H. Mubarak. Strategi Korpo- rat & Persaingan Bisnis dalam Meraih Keunggulan Kompetitif. Kudus: STAIN Kudus, 2009.*
- Muhammad, Suwarsono. Manajemen Strategik; Konsep dan Kasus. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004.*
- Muhammad, Suwarsono. Manajemen Strategik; Konsep dan Kasus. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2008.*
- Mulyadi, Deddy. Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan (Bandung: Alfabeta, 2015.*
- Partowidagdo. Mengenal Pembangunan dan Analisis Kebijakan. Jakarta: UI, 2004.*
- Pearce and Robinson. Manajemen Strategi. Jakarta: Salemba, 2003.*
- Pearce dan Robinson. Manajemen Strategik, Formulasi, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Binarupa Aksara, 1997*

**MODERN ISLAMIC BOARDING SCHOOL
PESANTREN MODERN NUUR AR RADHIYYAH
ANALISIS LINGKUNGAN INTERNAL: STUDI KASUS
(Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Strategi Pencapaiannya)**

Rica Widiastuty, Wahidah Raihan Nst, Zulaika

PENDAHULUAN

Boarding school merupakan sekolah yang menggunakan system asrama, artinya seluruh siswa tinggal dilingkungan sekolah dengan waktu tertentu dan dapat libur pada saat libur semester jagan libur – libur tertentu yang memungkinkan siswa untuk dapat pulang kerumah. Di lingkungan sekolah ini siswa dipacu untuk menguasai ilmu dan teknologi secara intensif sedangkan selama di lingkungan asrama siswa dituntut untuk menerapkan ajaran agama atau nilai-nilai khusus serta mengekspresikan rasa seni dan keterampilan hidup di hari libur. Setiap hari siswa berinteraksi dengan teman sebaya dan para guru. Rutinitas kegiatan tersebut berlangsung dari pagi hingga malam sampai bertemu pagi lagi. Hampir setiap hari-hari siswa selalu dilingkupi oleh dinamika kehidupan yang serba sama karena sesuai dengan jadwal kegiatan yang diberikan oleh pihak lembaga pendidikan tersebut. Selain itu boarding school juga bertujuan untuk membentuk karakter siswa menjadi mandiri, mempunyai akhlak dan berperilaku yang baik.

Adanya pendidikan ilmu pengetahuan umum, agama dan moral yang diterapkan pada sistem pendidikan boarding school idealnya siswa atau santri yang mengenyam pendidikan tersebut memiliki perilaku yang asertif. Hal ini sangat penting dimiliki bagi siswa boarding school mengingat siswa boarding lebih banyak bersosialisasi dengan teman sebaya, senior, guru dan pengasuh 2 sehingga memerlukan kemampuan sosial yang lebih tinggi. Salah satu

kemampuan sosial yang harus dimiliki siswa boarding school adalah asertivitas yang tinggi. Asertivitas dapat menjadi solusi terbaik bagi siswa untuk dapat membela dan mempertahankan dirinya dalam dunia yang baru dengan lebih rileks, lebih menyenangkan dan lebih sehat bagi perkembangan psikologis siswa. Asertivitas dapat memudahkan siswa dalam menjalin hubungan interpersonal yang baik dengan teman-temannya. Namun jika siswa tidak berperilaku asertif, siswa akan merasa tidak nyaman, apabila ini terjadi terus-menerus akan menimbulkan konflik intrapersonal maupun interpersonal (Setiono & Pramadi, 2005). Apabila pada saat berinteraksi dengan orang lain, seseorang merasa bahwa cara pandangnya tidak dipahami orang lain, mendapat reaksi yang kurang menyenangkan, merasa hak-haknya tidak terpenuhi. Hal-hal tersebut akan menimbulkan tekanan pada seseorang. Penelitian lain dilakukan oleh Mueen (2006) menghasilkan data bahwa orang yang mempunyai tingkat asertivitas rendah memiliki tingkat depresi yang lebih tinggi. Berdasarkan hal tersebut, siswa boarding school yang memiliki asertivitas yang rendah dapat menimbulkan konflik interpersonal dan intrapersonal. Jika siswa banyak memiliki konflik intrapersonal didalam dirinya akan membuatnya merasa tertekan sehingga tingkat depersinya akan meningkat. Rendahnya asertivitas siswa dipengaruhi oleh faktor kelekatan aman terhadap orangtua, karena beberapa penelitian membuktikan bahwa anak yang memiliki kelekatan aman akan menunjukkan kompetensi sosial yang baik pada masa kanak-kanak. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui

METODE PENELITIAN

Dalam penulisan artikel ini penulis menggunakan metode pengamatan secara umum dan kepustakaan atau menggunakan studi

literatur. Studi literatur merupakan riset yang menjawab permasalahan-permasalahan yang ada dengan melihat literatur-literatur yang ada yang sesuai dengan permasalahan sehingga menghasilkan jawaban atau solusi dari permasalahan tersebut. Literatur yang digunakan berupa buku, jurnal nasional maupun jurnal Internasional. Riset ini akan memperlihatkan hasil pengamatan dan kajian pustaka juga hasil pemikiran peneliti mengenai pendidikan di bording school Nuur Ar-Radhiyyah. Pengamatan dan literatur-literatur dari riset ini dikaji sedemikian rupa sehingga mampu menjawab topik yang sedang dibahas dengan tuntas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah berdiri pada tanggal 04 April 2019 diatas tanah seluas 14 Ha. Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah ini berdiri berlandaskan keinginan dari Bapak H. Muhammad Nur Abu Bakar dan Ibu Hj. Radhiah, S. Pd dengan tujuan menjadikan kota langkat sekitarnya sebagai kota santri. Misi yang dibangun adalah mendirikan lembaga pendidikan Islam di mana generasi muda dapat menimba ilmu, menambah wawasan dan mengecap sistem pendidikan serta pengajaran secara memadai. Dengan demikian, diharapkan lembaga ini kelak mampu mencetak kader-kader umat, bangsa, dan masyarakat yang berkompeten dalam mengisi kemerdekaan dan perjuangan bangsa Indonesia.

Santri di Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah ini tidak dibatasi dari warga Langkat saja melainkan terbuka untuk semua umat Islam di Indonesia bahkan mancanegara. Adapun profil dari pendiri Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah adalah Bapak H. Muhammad Nur Abu Bakar dan Ibu Hj. Radhiah, S. Pd yang juga merupakan Pembina Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah dan Pendiri 3 rumah sakit yang berada di wilayah Sumatera Utara yakni Rumah Sakit Bidadari Binjai yang merupakan rumah sakit dengan fasilitas terlengkap dan telah terakreditasi PARIPURNA oleh komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) serta Standart Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNKRS), Rumah Sakit Putri Bidadari Stabat, Langkat, dan Mahkota Bidadari Gebang, Langkat. Selain itu ada H. Nurdiansyah selaku Pengawas Yayasan, H. Firmansyah, SE., MARS selaku Ketua Yayasan, Nurdianita, SKM selaku Sekretaris Yayasan, dr. Ade Putri Radiana selaku Bendahara

Yayasan, Galingga Togahari Lubis, S. Ag sebagai Direktur Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah, K.H. Dr. Imam Bajuri M. Pd.I sebagai Penasehat, Dr. Cand Mustiadi, MA sebagai Kepala SMA, Faisal Riza, S. Sos sebagai Kepala Sekolah SMP, Dilwar Hussain Laskar sebagai Kepala Departemen Bahasa Inggris dan Arab, Muhammad Nawaz Liyakath Basha sebagai pimpinan Tahfidzul Qur'an, dan Dr. H. Saiful Abdi, S.H.,SE.,M.Pd sebagai Komite Sekolah SMP dan SMA.

Visi

Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah sebagai lembaga tempat ibadah untuk menuntut ilmu dan tempat mencetak kader-kader umat untuk menjadi pemimpin yang berlandaskan Al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah SAW.

Misi

1. Membentuk generasi yang unggul menuju terbentuknya khairu ummah;
2. Mendidik dan mengembangkan generasi mukmin muslim yang berbudi tinggi, berbadan sehat, berpengetahuan luas, dan berpikiran bebas, serta berkhidmad kepada masyarakat.
3. Mengajarkan ilmu pengetahuan agama dan umum secara seimbang menuju terbentuknya ulama yang intelek;
4. Mewujudkan warga negara yang berkepribadian Indonesia yang beriman dan bertakwa kepada Allah SWT.

Sasaran

Adapun yang menjadi sasaran Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah untuk menjadi santrinya adalah seluruh masyarakat yang beragama Islam yang berusia 12 atau 13 tahun untuk jenjang SMP dan usia 15 atau 16 tahun untuk jenjang SMA. Sedangkan tenaga pendidik Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah adalah tenaga pendidik yang berkompeten di bidangnya yang berasal dari seluruh Nusantara (Aceh, Medan, Lampung, Jakarta, Banten, Jawa Timur, Kalimantan, Sulawesi, dan NTB) serta dari Mancanegara seperti India, Kamboja, Malaysia, serta didukung dengan fasilitas yang lengkap.

Fasilitas Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah terdiri dari: 1) Ruang belajar yang representif untuk 25 orang santri (full AC); 2) Asrama santri yang kondusif yakni 1 kamar untuk 8 orang santri (full AC); 3) Masjid sebagai pusat ibadah; 4) Perpustakaan yang lengkap;

5) Laboratorium Saintek (Biologi, Fisika, Kimia, Matematika, Bahasa, Komputer, dan lain-lain); 6) Laundry; 7) Genset; 8) Server data center; 9) Dokter umum dan Dokter gigi; 10) Gedung olah raga; 11) BMT (Baitul Maal wat Tamwil; 12) Restoran yang menyediakan makanan bergizi dengan sistem hiding (tanpa hantaran); dan 13) Café Taria.

Selanjutnya, Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah memiliki 3 kelas unggulan, diantaranya:

1. Kelas Tahfidz; dipilih berdasarkan hasil seleksi guru tahfidz serta akan dibimbing oleh guru tahfidz lulusan dari India, Malaysia, dan Alumni Pesantren Wisata Al-Qur'an Pangkeb, Makassar, dan Sulawesi Selatan.
2. Kelas Olimpiade: dipilih berdasarkan hasil seleksi guru mata pelajaran yang berhubungan dengan olimpiade sains tingkat SMP maupun SMA. Untuk kelas olimpiade akan dibimbing langsung oleh guru-guru yang berkompeten dibidangnya masing-masing.
3. Kelas Olahraga; dipilih berdasarkan hasil seleksi guru/pembimbing olahraga disetiap jenjang SMP maupun SMA serta dibimbing langsung oleh pelatih cabang olah raga masing-masing.

Adapun program pendidikan dalam sistem Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah adalah santri hidup di dalam asrama yang berdisiplin selama 24 jam penuh. Dengan bimbingan para guru, maka kurikulum Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah tidak terbatas pada pelajaran di kelas saja melainkan keseluruhan kegiatan di dalam dan di luar kelas merupakan proses pendidikan yang tak terpisahkan. Untuk memudahkan pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi, maka program-program tersebut bisa dikelompokkan menjadi 1) Intra-Kurikuler; 2) Ko-Kurikuler; dan 3) Ekstra-Kurikuler.

SIMPULAN

Nama sekolah ini adalah Modern Islamic Boarding School Nuur Ar Radhiyyah Pesantren Modern Nuur Ar Radhiyyah yang mengelola pendidikan jenjang SMP Islam Terpadu dan SMA Islam Terpadu berbasis IT (Information Technology) yang beralamatkan di Jl. Pangkalan Brandan, KM 63 Dusun Harapan Desa Pematang Tengah Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat. Sekolah ini memiliki

visi misi yang jelas dan memiliki fasilitas yang lengkap serta makanan yang sehat yakni 4 sehat 5 sempurna.

REFERENSI

<http://www.nuurarradhiyyah.ponpes.id/>

Nuur Ar Radhiyyah <http://www.nuurarradhiyyah.ponpes.id>

https://vervalyayasan.data.kemdikbud.go.id/index.php/chome/profil?yayasan_id=B285E6DA-283F-41C6-BED3-9E23D44C97EB

PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN DI SD IT AL-YASIRIYAH BERSAUDARA KAB. DELI SERDANG

Irgi Anggi Vahlevi Silaen, Mutiara Ritonga, Zulhamri

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah upaya manusia untuk memanusiakan manusia, pada dasarnya pendidikan adalah untuk mengembangkan kemampuan dan potensi manusia sehingga bisa hidup layak, baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat, pendidikan dianggap sebagai suatu investasi yang paling berharga dalam bentuk peningkatan kualitas pendidikan sumber daya insani untuk pembangunan suatu bangsa. Sering kali kebesaran suatu bangsa diukur dari sejauh mana masyarakatnya mengenyam pendidikan. Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki oleh suatu masyarakat, maka semakin majulah bangsa tersebut. Kualitas pendidikan tidak saja dilihat dari kemegahan fasilitas pendidikan yang dimiliki, tetapi sejauhmana output (lulusan) suatu pendidikan dapat membangun sebagai manusia yang paripurna sebagaimana tahapan pendidikan tersebut.

Sumbangan pendidikan terhadap pembangunan bangsa tentu bukan hanya sekedar penyelenggaraan pendidikan, tetapi pendidikan bermutu, baik dari input, proses dan uotput, maupun outcome. Input pendidikan yang bermutu adalah guru-guru yang bermutu, peserta didik yang bermutu, kurikulum yang bermutu, fasilitas bermutu, dan berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Proses pendidikan yang bermutu adalah proses pembelajaran yang bermutu. Output pendidikan yang bermutu adalah lulusan yang memiliki kompetensi yang disyaratkan. Dan *outcome* pendidikan yang bermutu adalah lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan lebih tinggi atau terserap pada dunia usaha atau dunia industri.

Begitu pentingnya penjaminan mutu ini sehingga SD IT Al-Yasiriyah Bersaudara Kabupaten Deli Serdang juga ikut berperan dan berpartisipasi dalam peningkatan mutu pendidikannya sehingga mutu pendidikan yang ada di SD IT Al-Yasiriyah Bersaudara Kabupaten Deli Serdang mampu bersaing dengan SD IT (Islam

Terpadu) lainnya dan memiliki visi dan misi serta ciri khas sehingga dapat tercapai tujuan murni dari apa yang hendak dicapai.

Pengambilan keputusan adalah pro-ses pemecahan masalah dengan menentu-kan pilihan dari beberapa alternatif untuk menetapkan suatu tindakan dalam men-capai tujuan yang diinginkan. Definisi ini mengandung dua substansi pokok yaitu: ada kebutuhan memecahkan masalah, adanya proses (langkah-langkah), ada beberapa alternatif yang akan dipilih (bukan satu alternatif), ada ketetapan hati memilih satu pilihan, dan ada tujuan pengambilan keputusan (disengaja) .

KAJIAN TEORI

A. Pengambilan Keputusan

1. Hakikat Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan (*decision making*) menurut Desmita merupakan salah satu bentuk perbuatan berfikir dan hasil dari perbuatan itu disebut keputusan. Ini berarti bahwa dengan melihat bagaimana seseorang remaja mengambil suatu keputusan, maka dapat diketahui perkembangan pemikirannya. Menurut Anzizhan pengambilan keputusan adalah proses menentukan pilihan dari beberapa alternatif untuk menetapkan suatu tindakan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.¹

Definisi ini mengandung substansi pokok di dalamnya, yaitu adanya proses (langkah-langkah) ada beberapa alternatif yang akan dipilih, ada ketetapan hati memilih satu pilihan dan ada tujuan pengambilan keputusan (disengaja). Menurut Siagian dalam Faraqi menyatakan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat. Menurut Supranto menyatakan bahwa salah satu komponen terpenting dari proses pembuatan keputusan ialah kegiatan pengumpulan informasi dari mana suatu apresiasi mengenai situasi keputusan dapat dibuat.² Inti dari pengambilan

¹ Syafaruddin Anzizhan, *Sistem Pengambilan Keputusan Pendidikan*, (Jakarta: PT Grasindo, 2009), h. 12

² Supranto, *Teknik Pengambilan Keputusan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), h.35

keputusan terletak dalam perumusan untuk pemilihan alternatif yang tepat.

Sedangkan menurut Salusu dalam Rodiyah pengambilan keputusan adalah proses memilih suatu alternatif cara bertindak dengan metode yang efisien sesuai situasi. Pengambilan keputusan hendaknya dipahami dalam dua pengertian, yaitu penetapan tujuan yang merupakan terjemahan dari cita-cita dan aspirasi, serta pencapaian tujuan melalui implementasinya.³

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah hasil dari tindakan dalam mengambil suatu keputusan dari berbagai macam alternatif untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pengambilan keputusan juga sebagai proses pemutusan daripada suatu pemikiran tentang suatu masalah atau problem dengan menjatuhkan pilihan pada satu alternatif diantara sekian banyak alternatif berdasarkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Dasar-Dasar Pengambil Keputusan

Dasar-dasar yang digunakan dalam pengambilan keputusan bermacam-macam, tergantung dari permasalahan yang dihadapinya. Menurut Terry dalam Syamsi (2000:16) disebutkan dasar-dasar dari pengambilan keputusan yang berlaku adalah sebagai berikut:⁴

- a. Intuisi Pengambilan keputusan yang berdasarkan atas intuisi atau perasaan memiliki sifat subjektif, sehingga mudah terkena pengaruh.
- b. Pengalaman Pengambilan keputusan berdasarkan pengalaman memiliki manfaat bagi pengetahuan praktis, karena pengalaman seseorang dapat memperkirakan keadaan sesuatu, dapat memperhitungkan untung ruginya terhadap keputusan yang akan dihasilkan.
- c. Fakta Pengambilan Keputusan berdasarkan fakta dapat memberikan keputusan yang sehat, solid, dan baik, dengan fakta maka tingkat kepercayaan terhadap pengambilan keputusan dapat lebih tinggi, sehingga orang dapat menerima

³ Rodiyah, *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan dan Perencanaan di Sekolah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), h. 9

⁴ Ibnu Syamsi, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 47

- keputusan-keputusan yang dibuat itu dengan rela dan lapang dada.
- d. Wewenang Pengambilan keputusan berdasarkan wewenang biasanya dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya atau orang yang lebih tinggi kedudukannya kepada orang yang lebih rendah kedudukannya.
 - e. Logika/ Rasional Pada pengambilan keputusan yang berdasarkan rasional, keputusan yang dihasilkan bersifat objektif, logis, lebih transparan, konsisten, sehingga dapat dikatakan mendekati kebenaran atau sesuai dengan apa yang diinginkan.

3. Faktor-Faktor Pengambil Keputusan

Keputusan yang telah dipilih merupakan keputusan yang terbaik dari beberapa alternatif yang ada untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Hasan dalam Zulaikhah terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan, faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain: faktor masalah, faktor situasi dan faktor kondisi.

a. Faktor Masalah

Dalam mengambil suatu keputusan dalam memilih program studi tentu ditemukan beberapa masalah yang menjadi penghalang untuk mengambil keputusan, yang merupakan penyimpangan dari apa yang diharapkan, direncanakan atau dikehendaki dan harus diselesaikan.

b. Faktor situasi

Merupakan keseluruhan faktor-faktor dalam keadaan, yang berkaitan satu sama lain dan yang secara bersama-sama mempengaruhi terhadap apa yang akan diperbuat. Dalam situasi keputusan banyak faktor-faktor yang mempengaruhi individu dalam memilih jurusan akuntansi.

c. Faktor Kondisi

Merupakan keadaan saat mengambil keputusan keseluruhan dari faktor-faktor yang secara bersama-sama menentukan daya gerak, daya berbuat dan kemampuan seseorang.⁵

⁵ Nurhimah Zulaikhah, *Hubungan antara orang tua dari orientasi karir dengan pengambilan keputusan studi lanjut*, Tesis (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014)

B. Peningkatan Mutu Pendidikan

1. Hakikat Mutu

Sebelum membahas tentang mutu pendidikan terlebih dahulu akan dibahas tentang mutu dan pendidikan. Banyak ahli yang mengemukakan tentang mutu, seperti yang dikemukakan oleh Edward Sallis mutu adalah Sebuah filsosofis dan metodologis yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan.⁶

Sudarwan Danim mutu mengandung makna derajat keunggulan suatu poduk atau hasil kerja, baik berupa barang dan jasa. Sedangkan dalam dunia pendidikan barang dan jasa itu bermakha dapat dilihat dan tidak dapat dilihat, tetapi dan dapat dirasakan.⁷ Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan Mutu adalah (ukuran), baik buruk suatu benda; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb) kualitas.⁸

Selanjutnya Lahl Sumayang menyatakan quality (mutu) adalah tingkat dimana rancangan spesifikasi sebuah produk barang dan jasa sesuai dengan fungsi dan penggunaannya, disamping itu quality adalah tingkat di mana sebuah produk barang dan jasa sesuai dengan rancangan spesifikasinya.⁹

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu (quality) adalah sebuah filsospfis dan metodologis, tentang (ukuran) dan tingkat baik buruk suatu benda, yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda rancangan spesifikasi sebuah produk barang dan jasa sesuai dengan fungsi dan penggunaannya agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan.

Dalam pandangan Zamroni dikatakan bahwa peningkatan mutu sekolah adalah suatu proses yang sistematis yang terus menerus meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dan faktor-faktor

⁶ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education* (alft Bahasa Ahmad Ali Riyadi). (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006), h. 33

⁷ Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah*. (Jakarta: Bumi Aksara, .2007), h. 33

⁸ Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), h. 677

⁹ Lalu Sumayang, *Manajemen produksi dan Operasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2003), h. 322

yang berkaitan dengan itu, dengan tujuan agar menjadi target sekolah dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien. Peningkatan mutu berkaitan dengan target yang harus dicapai, proses untuk mencapai dan faktor-faktor yang terkait. Dalam peningkatan mutu ada dua aspek yang perlu mendapat perhatian, yakni aspek kualitas hasil dan aspek proses mencapai hasil tersebut.

2. Pengertian Mutu Pendidikan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia “mutu” berarti karat. Baik buruknya sesuatu, kualitas, taraf/derajat (kepandaian, kecerdasan). Pendidikan adalah perbuatan mendidik jadi secara etimologi mutu pendidikan adalah kualitas perbuatan mendidik, perbuatan disini adalah interaksi antara guru dan murid dalam proses belajar mengajar di kelas. Istilah mutu menurut ISO 2000 dalam Erfi Ilyas, “mutu adalah totalitas karakteristik suatu produk (barang dan jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan”.¹⁰

Sedangkan menurut Rohiat “Mutu atau kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat” sedangkan dalam konteks pendidikan menurut Rohiat, pengertian mutu mencakup *input*, proses, dan *output* pendidikan.¹¹

Sedangkan menurut Departemen Pendidikan Nasional, Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah (dit. Dikdasmen) menyatakan bahwa secara umum, mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup *input*, proses dan *out put* pendidikan.¹²

Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses, dan output pendidikan. Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk

¹⁰ Nanang Hanafiah dan Cucu Sahana, *Konsep Strategi Pembelajaran* (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), hlm. 83

¹¹ Rohiat. *Manajemen Sekolah*. (Bandung: Refika Aditama. 2010)., hlm. 52

¹² Dit. Dikdasmen, Depdiknas, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Madrasah, Buku I Konsep dan Pelaksana* (Jakarta, 2001), hlm. 24

berlangsungnya proses. Sesuatu yang dimaksud berupa sumber daya dan perangkat lunak serta harapan-harapan sebagai pemandu bagi berlangsungnya proses.

Dari beberapa mutu yang telah dikemukakan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa mutu pendidikan merupakan kemampuan system pendidikan dalam mempersiapkan, mengolah dan memproses pendidikan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan nilai tambah agar menghasilkan *out put* yang berkualitas. *Out put* yang dihasilkan oleh pendidikan yang bermutu juga harus mampu memenuhi kebutuhan stakeholders seperti yang diungkapkan oleh Mulyasa sebagai berikut:

Pendidikan yang bermutu bukan hanya dilihat dari kualitas lulusannya tetapi juga mencakup bagaimana lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Pelanggan dalam hal ini adalah pelanggan internal (peserta didik, orang tua, masyarakat dan pemakai lulusan).¹³

Jadi mutu pendidikan bukanlah satu konsep yang berdiri sendiri melainkan terkait dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Dimana kebutuhan masyarakat dan perubahan yang terjadi bergerak dinamis seiring dengan perkembangan zaman, sehingga pendidikan juga harus bias menyeimbangi perubahan yang terjadi secara cepat dan bisa menghasilkan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Pentingnya Mutu Pendidikan

Pentingnya penelitian terhadap mutu pendidikan didasarkan bahwa mutu bukanlah sesuatu yang terjadi secara tiba-tiba dan muncul secara sendirinya di hadapan guru, staf pegawai administrasi, dan kepala sekolah. Namun, mutu harus direncanakan, melalui trilogi mutu, yaitu perencanaan mutu, pengawasan mutu, dan perbaikan mutu.¹⁴

¹³ Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional Dalam Konteks Mensukseskan MBS dan KBK* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2003), h. 226

¹⁴ Rahmad Syah Putra, dkk, *Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Pada Sma Negeri 3 Meulaboh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat*, Jurnal Magister Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Volume 5, No. 3, Agustus 2017.

Peningkatan mutu pendidikan persekolahan sangat ditentukan oleh kemampuan kepala sekolah dalam memberdayakan staf pengajar dan anggota komunitasnya secara keseluruhan. Peran utama kepala sekolah antara lain adalah mengembangkan agar sekolah menjadi lembaga pendidikan yang baik dan mampu mencapai tujuan pendidikan. Sekolah yang efektif adalah sekolah yang memiliki mutu yang baik.

Artinya, bahwa mutu siswa yang dihasilkan oleh sekolah itu mempunyai kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tuntutan dan keinginan masyarakat dan menjawab tantangan moral, mental dan perkembangan ilmu serta teknologi. Siswa yang bermutu adalah siswa yang memiliki kemampuan dan potensi mengembangkan dirinya menjadi warga yang berguna bagi nusa, bangsa dan negara.¹⁵

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan

Dalam pelaksanaan pendidikan di suatu lembaga pendidikan tidak terlepas dari lima faktor pendidikan agar kegiatan pendidikan terlaksana dengan baik. Apabila salah satu faktor tidak ada maka mutu pendidikan tidak dapat tercapai dengan baik karena faktor yang satu dengan yang lainnya saling melengkapi dan saling berhubungan.¹⁶ Adapun kelima faktor tersebut adalah:

a. Faktor Tujuan

Untuk meningkatkan mutu pendidikan, maka faktor tujuan perlu diperhatikan. Sebab mutu suatu lembaga pendidikan yang berjalan tanpa berpegang pada tujuan akan sulit mencapai apa yang diharapkan. Untuk meningkatkan mutu pendidikan, madrasah senantiasa harus berpegang pada tujuan sehingga mampu menghasilkan out put yang berkualitas, dengan kata lain faktor tujuan merupakan arah/sasaran yang harus dicapai oleh institusi/lembaga pendidikan melalui tindakantindakan operasional.

¹⁵ Sri Banun, Yusrizal, Nasir Usman, *Strategi kepala sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, vol. 4 no. 1 Februari 2016, hal. 140

¹⁶ Zahara Idris dan Lisma Jamal, *Pengantar Pendidikan* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 1992), hlm. 28

b. Faktor Guru (pendidik)

Guru adalah orang yang sangat berpengaruh dalam proses belajar mengajar. Oleh karena itu, guru harus benar-benar membawa siswanya kepada tujuan yang ingin dicapai. Guru harus mampu mempengaruhi siswanya. Guru harus berpandangan luas dan tentunya juga mempunyai empat kompetensi dasar yang harus dikuasai yaitu kompetensi pedagogik, sosial, pribadi, dan kompetensi profesional. Guru merupakan salah satu faktor penentu dalam upaya peningkatan mutu pendidikan, karena gurulah yang merupakan penggerak utama dalam melaksanakan kegiatan.

c. Faktor Siswa

Anak didik atau siswa merupakan objek dari pendidikan, sehingga mutu pendidikan yang akan dicapai tidak akan lepas dengan ketergantungan terhadap kondisi fisik tingkah laku dan minat bakat dari anak didik.

d. Faktor Alat

Yang dimaksud faktor alat/alat pendidikan adalah segala usaha atau tindakan dengan sengaja digunakan untuk mencapai tujuan pendidikan. Oleh karena itu alat pendidikan keberadaannya sangat penting dalam suatu pembelajaran seperti sarana dan prasarana serta kurikulum.

e. Faktor Lingkungan/Masyarakat

Kemajuan pendidikan sedikit banyak dipengaruhi oleh masyarakat termasuk orang tua siswa, karena tanpa adanya bantuan dan kesadaran dari masyarakat tentunya akan sulit untuk melaksanakan peningkatan mutu pendidikan. Sekolah dan masyarakat merupakan dua kelompok yang tidak dapat dipisahkan dan saling melengkapi satu sama lainnya. Karena itu dibentuklah komite sekolah berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan yang bertugas memberi pertimbangan dalam penentuan dan pelaksanaan kebijaksanaan pendidikan, mendukung penyelenggaraan pendidikan, mengontrol, mediator antara pemerintah dan masyarakat. Disamping itu juga berfungsi mendorong tumbuhnya perhatian dan komitmen masyarakat terhadap pendidikan yang bermutu, melakukan kerjasama dengan masyarakat, menampung dan menganalisa

aspirasi, memberi masukan, mendorong orang tua murid dan masyarakat berpartisipasi dalam pendidikan, menggalang dana masyarakat dan melakukan evaluasi.

5. Aspek Penunjang Mutu Pendidikan

Manajemen sebagai sistem, memiliki peran penting dalam menciptakan mutu, yang dalam pembahasan ini adalah mutu pendidikan Islam pada sebuah lembaga. Karena manajemen yang baik, akan melahirkan *output* atau hasil yang baik pula. Setidaknya ada beberapa aspek manajemen yang berfungsi dalam meningkatkan mutu sebuah lembaga pendidikan. Diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Bidang akademik (edukatif) yang meliputi; kurikulum, pendekatan, strategi, metode mengajar, evaluasi dan sejenisnya;
- b. Bidang personalia , yang meliputi; kepala sekolah, guru, murid dan persoanlia lainnya, seperti bagian tata usaha (TU) dan karyawan lainnya.
- c. Bidang sarana dan prasarana, keuangan, media pembelajaran yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan.¹⁷

Ketiga aspek tersebut di atas, memegang peranan sangat penting dan merupakan hal yang tak dapat dipisahkan dalam perjalanan dan keberlangsungan sebuah lembaga pendidikan dalam mencapai tujuannya.

METODE PENELITIAN

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam hal ini penelitian akan mendeskripsikan hasil yang diperoleh dari lapangan setelah melakukan penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di SD IT Al-Yasiriyah Bersaudara Kabupaten Deli Serdang. Yang beralamatkan di Jalan Enggang Raya

¹⁷ Maswan, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah*, Jurnal Tarbawi Vol. 12. No. 2. Juli – Desember 2015. Hal. 196.

No. 58 Perumnas Mandala, Kel Kenangan , Kec. Percut Sei Tuan, Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara.

Teknik Analisis Data dilakukan dengan reduksi data dilakukan dengan memilih data yang telah disusun dalam laporan lapangan dengan menyusun kembali dalam bentuk uraian atau laporan terperinci. Selanjutnya laporan yang telah direduksi dirangkum dan dipilih berdasarkan hal-hal pokok dan relevan dengan fokus penelitian, hal ini diharapkan memperoleh gambaran yang relatif sesuai dengan keadaan di lapangan.

Penyajian Data. Penyajian data adalah penyusunan data yang kompleks kedalam bentuk sistematis, sehingga menjadi lebih sederhana dan selektif, serta dapat dipahami.

Penarikan Kesimpulan. Setelah data terekam dalam penyajian data, maka dapat diambil penarikan kesimpulan dengan melihat perbedaan dan persamaan pendapat yang dikemukakan oleh subjek peneliti, sehingga mempunyai makna.

HASIL PENELITIAN

Proses Pengambilan Keputusan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Di SD IT (Islam Terpadu)AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang

Standar Kompetensi Lulusan

Dalam meningkatkan kualitas kompetensi lulusan pihak SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang melaksanakan program tahfiz Qur'an Juz 30 dan Fardhu Kifayah sebelum tamat SD. Study tour ke SD IT (Islam Terpadu) lainnya Pada setiap akhir semester. Sehingga para siswa mampu bersaing dengan SD IT (Islam Terpadu) lainnya. Serta melaksanakan manasik Haji yang di Pandu oleh ustadz Drs. H. Muslim Lubis, S.H, M.A setiap tahunnya, sehingga para siswa tersebut akan paham arti islam sebenarnya yaitu melaksanakan haji.

Standar Proses Pembelajaran

Pelaksanaan kegiatan proses belajar dan pembelajaran SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang bagi masing – masing guru ataupun pendidik telah ditetapkan tugasnya masing – masing untuk mengemban siswa. Dimana guru – guru yang berada di SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang

sudah semua sertifikasi. Sehingga pelaksanaan kegiatan proses belajar mengajar di SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang baik dan sesuai yang diinginkan.

Standar Isi Pembelajaran

Isi pembelajaran yang ada berisikan pembelajaran kurikulum dan silabus yang digunakan SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang mengikuti anjuran ataupun aturan dari Kemendikbud dan ditambah program yayasan sendiri.

Standar Penilaian/evaluasi Pembelajaran

Penilaian hasil belajar pada anak SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang sebagai berikut :

1. Mendidik

Proses dan hasil penilaian dapat dijadikan dasar untuk memotivasi, mengembangkan dan membina anak agar tumbuh dan berkembang secara optimal

2. Berkesinambungan

Penilaian dilakukan secara terencana, bertahap, dan terus menerus untuk mendapatkan gambaran proses pertumbuhan dan perkembangan anak

3. Objektif

Penilaian didasarkan pada prosedur dan kriteria yang jelas, tidak dipengaruhi subjektivitas penilai sehingga menggambarkan data atau informasi yang sesungguhnya.

4. Akuntabel

Penilaian dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan kriteria yang jelas serta dapat dipertanggungjawabkan

5. Transparan

Penilaian dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan hasil penilaian dapat diakses oleh orang tua dan semua pemangku kepentingan yang relevan.

6. Sistematis

Penilaian dilakukan secara teratur dan terprogram sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan anak dengan menggunakan berbagai instrumen

7. Menyeluruh

Penilaian mencakup semua aspek pertumbuhan dan perkembangan anak baik sikap, pengetahuan, maupun keterampilan. Penilaian mengakomodasi seluruh keragaman

budaya, bahasa, sosial ekonomi, termasuk anak yang berkebutuhan khusus.

8. Bermakna

Hasil penilaian memberikan informasi yang bermanfaat bagi anak, orangtua, guru dan pihak lain yang relevan.

Standar Guru dan Tenaga Kependidikan

Setiap guru diberikan motivasi dan dipacu untuk terus meningkatkan pendidikan dan mengikuti pelatihan yang relevan dengan bidang yang akan dikembangkannya dalam kegiatan proses belajar mengajar. Peningkatan pendidikan guna memberikan dorongan agar guru menjadi lebih profesional dalam mengemban tugas.

Standar Pengelolaan

Sistem pengelolaan fungsional dan operasional SD IT (Islam Terpadu) Al – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang fungsi pengelolaan (*Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, Pengawasan dan Penilaian*)

1. Perencanaan

Adapun bagian-bagian yang masuk dalam perencanaan yaitu visi, misi, tujuan, Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Kerja Lima Tahunan. Rumusan visi yang dimiliki SD IT (Islam Terpadu) Al – Yasiriyah Bersaudara tersebut menunjukkan bahwa tidak singkat dan padat, namun cukup realistis, visioner, antisipatif dan terukur, yang di mana visi tersebut harus menuju ke arah anak, tujuannya ke anak, gambaran ke depan, cita-cita dan harapan, keinginan lembaga di masa mendatang, untuk rumusan misi SD IT (Islam Terpadu) Al – Yasiriyah Bersaudara relevan yaitu memang mengacu pada prinsip-prinsip pendidikan anak usia dini, realistis yaitu yang memang sesuai dengan keadaan di sekolah tersebut, sesuai dengan kurikulum pembelajaran yang memang berbasis islam di sekolah ini, konsisten dan terukur yang dimaksud adalah yang berupa tindakan atau upaya yang harus dilakukan dalam mewujudkan visi, oleh karena itu misi merupakan penjabaran operasional dari visi, sedangkan untuk rumusan tujuan yang konsisten dengan visi, konsisten dengan misi atau yang berkesinambungan, realistis dan terukur.

2. Pengorganisasian

Adapun bagian-bagian yang masuk dalam pengorganisasian adalah struktur organisasi, deskripsi tugas personalia dan jaringan kerjasama/kemitraan. SD IT (Islam Terpadu) Al – Yasiriyah Bersaudara memiliki struktur organisasi yang masing-masing ada penanggung jawabnya, bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal.

3. Pelaksanaan

Adapun bagian-bagian yang masuk dalam pelaksanaan yaitu, memiliki buku panduan pelaksanaan kegiatan, seperti panduan pelaksanaan pembelajaran, pengembangan kurikulum, penggunaan sarana prasarana, administrasi dan ketatausahaan serta panduan program keorangtuaan, seperti parenting dan komite. SD IT (Islam Terpadu) Al – Yasiriyah Bersaudara memiliki buku panduan yang masing-masing ada penanggung jawabnya, bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal serta diisi secara berkala.

4. Pengawasan

SD IT (Islam Terpadu) Al – Yasiriyah Bersaudara melakukan pengawasan proses dan hasil satu tahun dua kali yang berupa raport, yaitu hasil belajar yang dicapai pada setiap akhir pembelajaran, perubahan tingkah laku sebagai hasil belajar dalam pengertian yang lebih luas mencakup bidang kognitif, afektik dan psikomotorik, serta buku penghubung yaitu buku komunikasi orang tua antara guru, yang dibuat dalam sebuah kerangka niat untuk membangun komunikasi yang efektif antara orang tua dan sekolah, menjadi sarana untuk pemantauan kegiatan siswa di sekolah dan di rumah.

5. Penilaian

Adapun penilaian di SD IT (Islam Terpadu) Al – Yasiriyah Bersaudara berupa kegiatan pembelajaran (catatan anekdot, hasil karya/unjuk kerja, lembar observasi, portofolio, percakapan, raport, ijazah), Layanan Kesehatan, Layanan Pengasuhan, Layanan Perlindungan, pendokumentasian dan penghargaan.

Standar Pembiayaan Pembelajaran

Teknis Penetapan Biaya pendidikan (SPP) SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara dengan prosedur Rapat Teknis Penetapan Biaya pendidikan (SPP).

Standar Sistem Informasi

Standar sistem informasi SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara yang digunakan yaitu antara lain adanya jaringan internet wifi pada lingkungan SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah

Standar Kerjasama

SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara menerima saran-saran dari Instansi yang terkait untuk memajukan kerjasama agar dapat dilakukan dengan sebaik mungkin dalam mencapai visi misi SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah. Diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Kab. Deli Serdang
2. Pemerintah Kec. Percut Sei Tuan
3. Pemerintah Kel. Kenangan

Masalah Pengambilan Keputusan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Di SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang

Dalam menjamin mutu pendidikan SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang juga terdapat beberapa hal yang belum sesuai dengan ketentuan penjaminan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Ekonomi Siswa termasuk ekonomi menengah ke bawah

Evaluasi Pengambilan Keputusan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Di SD IT (Islam Terpadu)AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang

Adapun Evaluasi Penjaminan Mutu Pendidikan Islam SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang adalah sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab terhadap penyusunan program evaluasi dari mulai awal sampai dengan akhir penyusunan evaluasi SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang

2. Menyusun dan merencanakan jadwal pelaksanaan kegiatan penyusunan evaluasi SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang
3. Melakukan evaluasi dan penyusunan evaluasi diri dalam bidang kurikulum SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang
4. Menyusun komponen evaluasi diri berupa Visi, Misi, Tujuan SD IT (Islam Terpadu) AI – Yasiriyah Bersaudara Deli Serdang

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan SD IT (Islam Terpadu) AI-Yasiriyah Bersaudara Kabupaten Deli Serdang ada beberapa hal yang menjadi pembahasan peneliti diantaranya adalah Proses Penjaminan Mutu Pendidikan SD IT (Islam Terpadu) AI-Yasiriyah Bersaudara Kabupaten Deli Serdang. Dalam proses penjaminan mutu pendidikan SD IT (Islam Terpadu) AI-Yasiriyah Bersaudara Kabupaten Deli Serdang melakukan beberapa standarisasi dalam pelaksanaannya seperti meningkatkan Standar Kompetensi Lulusan, Standar Proses Pembelajaran, Standar Isi Pembelajaran, Standar Penilaian/evaluasi Pembelajaran, Standar Guru dan Tenaga Kependidikan, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan Pembelajaran, Standar Informasi dan Standar Kerja Sama.

Namun dalam proses pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan Islam terdapat pula beberapa masalah penjaminan Mutu Pendidikan SD IT (Islam Terpadu) AI-Yasiriyah Bersaudara Kabupaten Deli Serdang seperti Kepala Sekolah SD IT (Islam Terpadu) AI-Yasiriyah Bersaudara Kabupaten Deli Serdang jarang berada di Sekolah, Ekonomi siswa termasuk ekonomi menengah ke bawah.

Tetapi dalam meminimalisir masalah yang dalam dalam mutu pendidikan SD IT (Islam Terpadu) AI-Yasiriyah Bersaudara Kabupaten Deli Serdang melakukan beberapa evaluasi penjaminan mutu pendidikan. Bertanggung jawab terhadap penyusunan program evaluasi diri dari mulai awal sampai dengan akhir penyusunan evaluasi diri SD IT (Islam Terpadu) AI-Yasiriyah Bersaudara Kabupaten Deli Serdang .

KESIMPULAN

Definisi mutu yang dimaksud dengan penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu secara konsisten dan berkelanjutan sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan. Memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan yang dijalankan oleh suatu lembaga pendidikan dari berbagai jenjang secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta untuk memenuhi kebutuhan stakeholders melalui penyelenggaraan visi dan misi tersebut. Prinsip mutu pendidikan adalah sejumlah asumsi yang dinilai dan diyakini memiliki kekuatan dalam mewujudkan mutu pendidikan. Hal tersebut dikatakan sebagai solusi dalam memaksimalkan pengelolaan dan layanan mutu dalam pendidikan. Pendidikan Islam merupakan rangkaian ilmu dalam menentukan perkembangan manusia untuk mampu memiliki sikap dan keterampilan secara berkelanjutan yang berlandaskan ajaran Al-Qur'an dan Sunnah. Tujuan pendidikan identik dengan gambaran manusia terbaik menurut orang-orang tertentu. Kualitas hidup seseorang ditentukan oleh pandangan hidupnya. Bila pandangan hidupnya berupa agama, maka manusia yang baik yang menjadi tujuan pendidikan adalah manusia yang baik menurut agamanya.

Saran

Adapun saran-saran yang akan diungkapkan oleh peneliti dalam penelitian ini setelah melakukan penelitian di SD IT Al-Yasiriyah Bersaudara Kabupaten Deli Serdang ialah sebagai berikut:

1. Kepala Sekolah lebih disiplin dalam bekerja, karena perencanaan yang bagus akan gagal tanpa penerapan yang baik.
2. Penelitian ini perlu disempurnakan untuk meningkatkan mutu pendidikan terkhusus di SD IT (Islam Terpadu).

DAFTAR PUSTAKA

Amiruddin, Rusydi Ananda, 2017, *Inovasi Pendidikan: Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan*, Deli Serdang: CV. Widya Puspita

- Anzizhan, Syafaruddin, 2009, *Sistem Pengambilan Keputusan Pendidikan*, Jakarta: PT Remaja Rosda Karya
- Cucu Sahana, Nanang Hanafiah, 2009, *Konsep Strategi Pembelajaran*, Bandung: PT Refika Aditama
- Danim, Sudarwan, 2007, *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dit. Dikdasmen, Depdiknas, 2001, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Madrasah, Buku I Konsep dan Pelaksana*, Jakarta: Grasindo
- Idris, Zahara dan Lisma Jamal, 1992, *Pengantar Pendidikan* Jakarta: PT. Gramedia
- Irianto, Agus, 2013, *Pendidikan Sebagai Investasi Dalam Pembangunan Suatu Bangsa*, Jakarta: Kencana,
- Maswan, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah*, Jurnal Tarbawi Vol. 12. No. 2. Juli – Desember 2015.
- Mulyasa, 2003, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional Dalam Konteks Mensukseskan MBS*
- Nasir Usman, Yusrizal, Sri Banun, *Strategi kepala sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, vol. 4 no. 1 Februari 2016 *pengambilan keputusan studi lanjut*, Tesis, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Riyadi). Yogyakarta: IRCiSoD
- Rodiyah, 2008, *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan dan Perencanaan di Sekolah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rohiat. 2010, *Manajemen Sekolah*. Bandung: Refika Aditama.
- Sallis, Edward, 2006, *Total Quality Management In Education* (alft Bahasa Ahmad Ali
- Sumayang, Lalu, 2003, *Manajemen produksi dan Operasi*, Jakarta: Salemba Empat
- Supranto, 2005, *Teknik Pengambilan Keputusan*, Jakarta: PT Rineka Cipta Surakarta
- Syah Putra, Rahmad, 2017, *Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Pada Sma Negeri 3 Meulaboh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat*, Jurnal Magister Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Volume 5, No. 3, Agustus
- Syamsi, Ibnu, 2002, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*, Jakarta: Bumi Aksara

Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1991, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Widiasarana Indonesia

Undang- UndangNomar 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bandung: Citra Umbara

Zulaikhah, Nurhimah, 2014, Hubungan antara orang tua dari orientasi karir dengan *pengambilan keputusan studi lanjut*, Tesis, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta